COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2001 2002

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2001 à 2002

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par
la Commission de l'équité salariale.

Dépôt légal – 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-400-26-7
ISSN 1480-9818

© Gouvernement du Québec, 2002

Monsieur Jean Rochon
Ministre d'État aux Ressources humaines
et au Travail, ministre du Travail
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous soumets le rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Commission de l'équité salariale. Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

La présidente de la
Commission de l'équité salariale,

ROSETTE CÔTÉ
Québec, novembre 2002

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

Conformément à la Loi sur l'équité salariale et à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Commission de l'équité salariale.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre d'État aux Ressources humaines
et au Travail, ministre du Travail

JEAN ROCHON
Québec, novembre 2002

106-02110/

Table des matières

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES 6

AVIS IMPORTANT 6

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE 7

PARTIE I

LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE, LES FAITS SAILLANTS ET LE CONTEXTE 8

La Commission 8

La Loi sur l'équité salariale 8

La composition de la Commission 8

La mission de la Commission 8

Les travaux de la Commission 9

Volet décisionnel 9

Volet administratif 9

Les clientèles 10

La structure organisationnelle 10

Le Secrétariat 11

La Direction des affaires juridiques 11

La Direction de l'analyse et du soutien aux clientèles 11

Le Service des communications 11

Le Service de l'administration 11

Les ressources 11

Les faits saillants 12

Le contexte 12

PARTIE II

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS, DU PLAN STRATÉGIQUE ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 13

PARTIE III

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 ET DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS 14

ORIENTATION 1

14 FACILITER L'APPLICATION ET LE MAINTIEN DE L'ÉQUITÉ SALARIALE DANS LES ENTREPRISES VISÉES PAR LA LOI

14 **OBJECTIF 1 – ACCROÎTRE LE SERVICE DIRECT À LA CLIENTÈLE**
Premier indicateur stratégique : nombre d'entreprises rejointes et informées
Deuxième indicateur stratégique : taux de satisfaction des clientèles

17 **OBJECTIF 2 – ASSURER LA FORMATION DU PLUS GRAND NOMBRE DE PERSONNES-RESSOURCES POSSIBLE DANS LES PETITES ENTREPRISES VISÉES PAR LA LOI**
Indicateur stratégique : taux de participation des petites entreprises

19 **OBJECTIF 3 – COMPLÉTER L'ÉLABORATION DES OUTILS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DE L'EXERCICE D'ÉQUITÉ SALARIALE D'ICI JUIN 2001**
Indicateur stratégique : taux d'utilisation des outils

20 **OBJECTIF 4 – OFFRIR UN SOUTIEN SPÉCIALISÉ AUX CLIENTÈLES**
Premier indicateur stratégique : nombre de services spécialisés offerts
Deuxième indicateur stratégique : délai

21 **OBJECTIF 5 – ANALYSER LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI DANS LES ENTREPRISES QUI COMPTENT DE 10 À 49 PERSONNES SALARIÉES D'ICI LE 30 JUIN 2002.**
Indicateur stratégique : degré d'appréciation de l'analyse

ORIENTATION 2

23 ASSURER UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE

23 **OBJECTIF 1 – ACCROÎTRE LA CONNAISSANCE DU PRINCIPE DE L'ÉQUITÉ SALARIALE ET DU RÔLE DE LA COMMISSION**
Indicateur stratégique : taux de connaissance de la population

25 **OBJECTIF 2 – FAIRE EN SORTE QUE LES TRAVAILLEUSES NON SYNDIQUÉES CONNAISSENT LEURS DROITS ET LES RECOURS EXISTANTS**
Indicateur stratégique : degré de sensibilisation des travailleuses

ORIENTATION 3

27 ASSURER LE TRAITEMENT EFFICACE DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS SOUMIS À LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE RESPECT DE LA LOI

27 **OBJECTIF 1 – EFFECTUER LES ENQUÊTES DANS LES MEILLEURS DÉLAIS**
Indicateur stratégique : délai de traitement

28 **OBJECTIF 2 – FAVORISER LE RÈGLEMENT DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS PAR L'ENTREMISE DE LA CONCILIATION**
Indicateur stratégique : taux d'acceptation de l'offre de conciliation par les parties

29 **OBJECTIF 3 – PRÉCISER ET METTRE EN PLACE DES MÉCANISMES DE TRAITEMENT EFFICACES D'ICI LE 21 NOVEMBRE 2001**
Indicateurs stratégiques : degré de développement des mécanismes – degré d'efficacité des mécanismes

ORIENTATION 4

30 OPTIMISER LA PERFORMANCE DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

30 **OBJECTIF 1 – RENFORCER LA COMMUNICATION INTERNE**
Indicateur stratégique : taux de satisfaction du personnel

31 **OBJECTIF 2 – ASSURER LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CLIENTÈLES**
Indicateur stratégique : taux de satisfaction des clientèles

32 **OBJECTIF 3 – ACCROÎTRE L'INTÉGRATION DES COMPÉTENCES ET L'ADHÉSION DU PERSONNEL AUX OBJECTIFS DE LA COMMISSION**
Premier indicateur stratégique : degré d'intégration des compétences
Deuxième indicateur stratégique : degré d'adhésion aux objectifs

33 **OBJECTIF 4 – AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL**
Indicateur stratégique : degré de performance

34 **ANNEXE 1 –** Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de l'équité salariale

36 **ANNEXE 2 –** Organigramme de la Commission de l'équité salariale

37 **ANNEXE 3 –** Budget 2001-2002

38 **ANNEXE 4 –** Plan stratégique 2001-2004, Sommaire

40 **ANNEXE 5 –** Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens : *Notre engagement à offrir des services de qualité aux citoyennes et aux citoyens du Québec*

42 **ANNEXE 6 –** Liste des publications distribuées en 2001-2002
Liste des outils promotionnels et des avis expédiés en 2001-2002

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Commission de l'équité salariale :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les cibles à obtenir et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

ROSETTE CÔTÉ,

présidente
Québec, novembre 2002

AVIS IMPORTANT

Pour répondre aux exigences de la nouvelle Loi sur l'administration publique, le présent rapport annuel de gestion couvre la période du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, alors que la Loi sur L'équité salariale stipule que la Commission doit rendre compte de ses activités selon l'année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre 2001.

Pour cette raison, dans la présentation des données liées aux indicateurs stratégiques, chaque fois que cela s'avère pertinent, les chiffres pour les mois de janvier, février et mars 2001 sont mentionnés afin de rendre compte de la performance réelle de la Commission.

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

En vigueur depuis le 21 novembre 1997, la Loi sur l'équité salariale a peu à peu fait son lit dans le monde du travail et dans celui du droit à l'équité de rémunération pour les femmes, interpellant ainsi les gestionnaires d'entreprises, les organisations syndicales et les travailleuses. Elle a lancé un message clair : la valeur du travail des femmes doit désormais être rendue visible et reconnue.

Cinq ans plus tard, il ne fait aucun doute que bon nombre d'entreprises québécoises se sont conformées à la loi ou, du moins, ont entrepris une démarche d'équité salariale. Mais, comme toute mesure sociale exigeante, il reste encore à faire. L'équité salariale se heurte toujours à des résistances de la part des chefs d'entreprise ou à une méconnaissance de cette loi et de ses avantages pour les travailleuses et les entreprises.

À cet égard, il faut saluer le travail accompli par la première présidente de la Commission, madame Jocelyne Olivier, pour qui ce rapport constitue presque tout le chemin accompli sous sa responsabilité. Elle a accepté le difficile défi malgré les fragiles équilibres entre les intérêts des partenaires et la nécessité de constituer une expertise unique au Québec. Ces cinq années me servent de tremplin pour consolider les acquis et aller plus loin dans la promotion de l'équité salariale et de la loi qui la régit. Merci à elle !

Dès mon arrivée à la présidence le 4 février 2002, j'ai été à même d'estimer le travail accompli. En partant, le défi était considérable : continuer à informer les chefs d'entreprise de leurs obligations et, surtout, les convaincre de la justesse de réaliser l'équité salariale. À cela s'ajoutait la sensibilisation des premières intéressées, les travailleuses du Québec et, plus particulièrement, les travailleuses non syndiquées. Il faut enfin souligner le fait que la Commission, avec des ressources fort réduites, devait simultanément s'approprier le mandat et acquérir une expertise dans un champ d'activité quasi inexploré.

L'échéance du 21 novembre 2001 passée, la Commission peut s'appuyer sur sa courte histoire. Un second souffle s'impose pour atteindre l'équité et la maintenir. À titre de nouvelle présidente, je considère que l'équité salariale est une mesure sociale qui s'ajoute aux intérêts des travailleuses et des chefs d'entreprise et qui rejoint les valeurs sociales du Québec.

En effet, l'équité salariale a pour objet de corriger l'injustice récurrente de ne pas attribuer aux caractéristiques des emplois féminins leur juste valeur dans le calcul de la rémunération. Il nous faut débusquer un préjugé bien enraciné et le remplacer par une vision différente des attributions accordées au travail effectué par les femmes. Un tel changement demande du temps. Je suis consciente que l'atteinte de l'équité salariale au Québec demandera encore des efforts soutenus de tous les partenaires.

Nous vivons dans une société de droits et l'équité salariale trouve une place de choix dans les droits de la personne reconnus par des consensus de société. Plus qu'une question d'obligations pour les entreprises, c'est avant tout du côté du droit à l'égalité pour les femmes que se situe cette loi.

C'est dans cet esprit que je compte mettre l'accent sur les formes d'aide que nous pouvons apporter. La Commission doit fournir un soutien aux entreprises et aux travailleuses en multipliant les efforts dans les domaines de l'information, de la vulgarisation, de la formation, de l'assistance spécialisée et de la conciliation. La Commission veillera ainsi à ce que l'équité salariale traverse toutes les sphères et les politiques du marché du travail.

La Commission se doit d'améliorer sa performance. Entre autres, elle doit mieux définir des processus d'analyse, d'enquête et de vérification qui tiennent compte de la réalité des entreprises, des femmes non syndiquées et du devoir de la Commission de faire respecter la loi tout en s'assurant qu'elle fournit l'aide nécessaire à son application.

Consciente de ses limites, la Commission reste tournée vers l'avenir où l'objectif ultime demeure la compréhension et l'application du principe de l'équité salariale sur tout le territoire du Québec.

Le 21 novembre 2001 n'était qu'une première étape. En poursuivant ses efforts, la Commission pourra, à force d'insistance et d'ouverture, tout mettre en œuvre pour que l'équité salariale demeure une valeur de société partagée par les acteurs du marché du travail, d'abord.

La présidente,

ROSETTE CÔTÉ

1

LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE, LES FAITS SAILLANTS ET

La Commission

LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE

Adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 21 novembre 1996, la Loi sur l'équité salariale est entrée en vigueur le 21 novembre 1997.

Cette loi a pour objet de corriger les écarts salariaux dus à la discrimination systémique fondée sur le sexe à l'égard des personnes qui occupent des emplois dans des catégories d'emplois à prédominance féminine au sein d'une même entreprise.

La Loi sur l'équité salariale est dite proactive parce qu'elle oblige les employeurs et les employeuses dont l'entreprise compte dix personnes salariées ou plus à procéder, au sein de leur entreprise, à un exercice d'équité salariale. Cet exercice permet d'évaluer les catégories d'emplois, d'estimer les écarts salariaux entre les catégories d'emplois à prédominance féminine et les catégories d'emplois à prédominance masculine, et oblige les chefs d'entreprise à effectuer des ajustements salariaux si nécessaire. À cette fin, la loi fixe une série d'obligations qui varient selon la taille des entreprises.

Au sein des entreprises qui étaient en exploitation au 21 novembre 1996, la démarche d'équité salariale devait être terminée et les ajustements salariaux devaient être déterminés au plus tard le 21 novembre 2001. Les entreprises ayant commencé leurs activités après le 21 novembre 1996 doivent, dans les cinq ans qui suivent l'entrée en service du premier salarié, avoir réalisé la même démarche. Dans tous les cas, le versement des ajustements salariaux doit débuter au plus tard à la date où doit être achevée cette démarche et peut être étalé sur une période maximale de quatre ans.

Les entreprises de moins de dix salariés ne sont pas visées par la loi. Cependant, l'article 19 de la Charte des droits et libertés de la personne s'applique à elles et les salariés de ces entreprises peuvent porter plainte auprès de la Commission de l'équité salariale s'ils estiment qu'il existe, dans leur entreprise, une iniquité salariale entre des catégories d'emplois à prédominance féminine et des catégories d'emplois à prédominance masculine équivalentes. En ce sens, la Loi sur l'équité salariale permet de faciliter l'application de l'article 19 de la Charte.

LA COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission est composée de trois membres nommés par le gouvernement après consultation auprès des organismes les plus représentatifs des employeurs et des employeuses, des personnes salariées et des femmes. La présidente, M^me^ Rosette Côté, a été nommée le 4 février 2002, en remplacement de la première présidente, M^me^ Jocelyne Olivier. Pour leur part, M^me^ Diane du Tremble et M^me^ Denise Perron, membres, sont en fonction depuis le 7 avril 1997.

LA MISSION DE LA COMMISSION

La Commission de l'équité salariale est responsable de l'administration de la Loi sur l'équité salariale. Elle a pour principale mission l'implantation de l'équité salariale pour les femmes du Québec. Pour ce faire, elle doit veiller à l'établissement de démarches ou de programmes d'équité salariale et s'assurer du maintien de l'équité salariale dans les entreprises.

À cette fin, la Commission prête assistance aux diverses clientèles engagées dans l'établissement de démarches ou de programmes d'équité salariale. Elle élabore des outils facilitant l'atteinte de l'équité salariale dans l'ensemble des entreprises. Elle favorise la concertation et la participation des personnes visées dans sa réalisation et apporte un soutien à la formation des membres des comités d'équité salariale dans les entreprises.

La Commission diffuse l'information sur le concept d'équité salariale et sur la loi auprès de ses principales clientèles et de la population en général. Elle effectue également diverses études et recherches en la matière.

Pour remplir son mandat, la Commission doit faire enquête à la suite d'un différend ou d'une plainte; elle agit alors en vue de favoriser un règlement entre les parties. La loi accorde de plus à la Commission le pouvoir de faire enquête de sa propre initiative.

La Commission assume aussi la responsabilité de conseiller le ministre du Travail sur toute question relative à l'équité salariale.

La présidente assume seule la responsabilité de la direction et de l'administration des affaires courantes de la Commission comme organisation gouvernementale. De plus, elle préside les séances de la Commission et en assume, conjointement avec les deux autres membres, le pouvoir décisionnel.

LES TRAVAUX DE LA COMMISSION

La Commission a tenu cinq séances officielles du 1er janvier au 31 mars 2001 et 14 séances officielles du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, en plus des nombreuses séances de travail.

Volet décisionnel

Les demandes de programmes distincts pour disparités régionales

Du 1er janvier au 31 mars 2001, quatre demandes d'employeurs voulant établir, pour un ou des établissements de leur entreprise, des programmes d'équité salariale distincts en raison de disparités régionales ont été transmises à la Commission. Trois décisions favorables ont été rendues et une demande a été retirée.

Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, la Commission a reçu 38 demandes de cette nature. De ce nombre, 31 décisions ont été favorables et deux demandes ont été retirées par l'employeur. En fin d'exercice, cinq dossiers étaient toujours en traitement.

Le traitement des rapports transmis en vertu du chapitre IX de la loi

L'employeur qui désirait faire reconnaître un programme d'équité salariale ou de relativité salariale qu'il avait complété ou entrepris au 21 novembre 1996, devait transmettre à la Commission, au plus tard le 21 novembre 1998, un rapport faisant état de son programme.

Du 1er janvier au 31 mars 2001, la Commission a rendu 25 décisions en lien avec le traitement des rapports transmis en vertu du chapitre IX de la loi. De ce nombre, 15 sont favorables aux programmes soumis alors que dix déterminent que les conditions prescrites par l'article 119 ne sont pas respectées. De ces dix décisions défavorables, deux précisent que les employeurs devront faire rapport à la Commission après avoir apporté les correctifs exigés. Quant aux huit autres décisions, elles enjoignent formellement les employeurs à refaire l'exercice selon le régime général de la loi.

De plus, au cours de l'exercice financier 2001-2002, la Commission a rendu 21 décisions dont 18 déterminent que les programmes soumis en vertu du chapitre IX de la loi remplissent les conditions prescrites par l'article 119 alors que trois déterminent que les programmes soumis ne remplissent pas ces conditions.

La mise en place de comités sectoriels d'équité salariale

Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, la Commission a approuvé la constitution de deux comités sectoriels d'équité salariale.

Il s'agit du comité sectoriel pour le secteur de l'entretien des édifices publics et du comité sectoriel pour le secteur d'activités concernant exclusivement les emplois d'enseignants syndiqués dans les écoles juives. Une troisième demande de constitution de comité sectoriel d'équité salariale a été refusée par la Commission.

Les avis reçus des employeurs dont l'entreprise compte de 10 à 49 personnes salariées

L'employeur dont l'entreprise compte moins de 50 personnes salariées et qui désire établir un programme d'équité salariale aux mêmes conditions que celles applicables aux entreprises qui comptent 50 personnes salariées ou plus doit en aviser la Commission. Entre le 1er janvier et le 31 mars 2001, celle-ci a reçu sept avis provenant de telles entreprises. Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, 45 autres avis ont été transmis à la Commission.

La détermination du nombre de salariés au sein du comité d'équité salariale

Du 1er janvier au 31 mars 2001, la Commission a reçu une demande d'avis portant sur la détermination du nombre de personnes salariées au sein du comité d'équité salariale. Le nombre de demandes entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002 s'élève à neuf.

La Commission a rendu des décisions dans deux dossiers et un dossier a été retiré par la partie requérante. Au 31 mars 2002, six demandes étaient toujours en traitement.

Les demandes de prolongation de la période d'étalement des ajustements salariaux

La Commission a reçu trois demandes de prolongation de la période d'étalement des ajustements salariaux en 2001-2002. Les trois demandes ont été refusées par la Commission puisque les ajustements salariaux n'avaient pas été préalablement déterminés.

En vertu de la loi, pour démontrer à la Commission une incapacité financière de verser les ajustements salariaux requis, les chefs d'entreprise doivent d'abord déterminer ces ajustements.

Volet administratif

L'accès à l'information

La secrétaire de la Commission est responsable de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La Commission a traité 34 demandes d'accès à des documents durant la période allant du 1er janvier au 31 mars 2001 et 51 autres demandes en 2001-2002. Aucune de ces décisions rendues par la Commission en vertu de la loi d'accès n'a été portée en appel.

De plus, cinq des huit demandes de révision logées en 2000 devant la Commission d'accès à l'information ont fait l'objet d'un désistement de la part de la partie requérante.

La protection des renseignements personnels

Dans le cadre du plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, la Commission a mis sur pied un comité de protection des renseignements personnels et a élaboré un plan d'action.

En 2001-2002, la Commission a poursuivi la mise en œuvre de mesures afin de donner suite au plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels. Des attentes précises ont été signifiées par la présidente aux gestionnaires de la Commission afin de les sensibiliser et d'assurer au sein de l'organisme la protection des renseignements personnels. Une évaluation du niveau de protection des renseignements personnels a été effectuée dans chaque direction et service et des activités de sensibilisation ont été offertes à l'ensemble du personnel de la Commission.

De plus, la Commission a réalisé un diagnostic portant sur les profils d'accès au système informatique de suivi de dossiers pour s'assurer de la conformité aux exigences de l'article 62 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La politique linguistique

Adoptée le 18 octobre 2000, à la suite de l'avis de conformité donné par l'Office de la langue française, la politique linguistique de la Commission a été pleinement opérationnelle en 2001-2002. La responsable de l'application de la politique s'est assurée, dans le cadre des activités de gestion courantes, que le personnel connaisse les règles linguistiques applicables et qu'il en assure le respect.

Une mise à jour de la politique et la publication d'un aide-mémoire destiné à l'usage du personnel de la Commission sont prévues pour le prochain exercice financier.

Le code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission

Adopté le 17 mars 1999, le code d'éthique et de déontologie établit les valeurs fondamentales qui dictent les actions des membres de la Commission dans l'exercice de leurs fonctions.

Aucun manquement ou irrégularité au code n'ont été constatés au cours du présent exercice financier. Le texte intégral du code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission figure à l'annexe 1.

Les dossiers judiciaires

Au 31 mars 2002, dans le cadre des décisions rendues par la Commission relativement aux programmes d'équité salariale ou de relativité salariale soumis par les employeurs en vertu du chapitre IX de la loi, 29 recours ont été déposés au Tribunal du travail. Six de ces dossiers ont depuis fait l'objet d'un désistement.

De plus, la Commission, toujours à la suite des décisions qu'elle a rendues en vertu du chapitre IX de la loi, est partie mise en cause ou intimée à des requêtes pour jugement déclaratoire, en évocation, mandamus ou révision judiciaire ainsi qu'à des actions directes en nullité devant la Cour supérieure du Québec. L'ensemble de ces recours concerne environ vingt employeurs.

Le comité de consultation

Créé dans le but de mieux connaître les attentes des clientèles, le comité de consultation vise également à recueillir le point de vue des membres sur toute question soumise par la Commission et à favoriser les échanges sur les diverses difficultés éprouvées dans la réalisation de la démarche d'équité salariale et sur les activités de la Commission.

Le comité est composé de deux représentants des personnes salariées, deux représentants des employeurs, deux représentants des femmes et deux représentants de la Commission.

En 2001, le comité s'est réuni à deux reprises, soit le 9 janvier et le 12 octobre. Cette dernière rencontre a donné lieu à la formation d'un comité d'experts sur des questions techniques concernant l'affichage des résultats et l'estimation des écarts salariaux.

L'avis au ministre sur le projet de loi modifiant le Code du travail

En mai 2001, la Commission a transmis au ministre du Travail un avis relativement au projet de loi modifiant le Code du travail, instituant la Commission des relations du travail et modifiant d'autres dispositions législatives (projet de loi 31).

L'avis de la Commission questionnait, à partir d'éléments historiques, la proposition voulant que la Commission des relations du travail soit le forum approprié pour entendre en appel des demandes formulées en application de la Loi sur l'équité salariale en lieu et place du Tribunal du travail.

LES CLIENTÈLES

La Commission de l'équité salariale compte trois clientèles directes : les travailleuses, les employeurs et les employeuses ainsi que les associations accréditées qui représentent les personnes salariées. Elle offre également des services à quatre clientèles indirectes : les groupes de femmes, les regroupements d'employeurs, les centrales syndicales et les associations professionnelles.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le Secrétariat et la plus grande part de l'effectif de la Commission de l'équité salariale sont situés à Québec. La Commission dispose également d'un bureau à Montréal. L'organigramme de la Commission figure à l'annexe 2.

Pour exercer son mandat, la Commission dispose de cinq unités administratives.

Le Secrétariat

Le Secrétariat assiste et conseille la Commission dans la réalisation du mandat qui lui est confié en vertu de la Loi sur l'équité salariale. À ce titre, il offre et coordonne le soutien administratif nécessaire aux activités courantes de la Commission. Il assure également la préparation des séances des membres de la Commission et le suivi des décisions qui y sont prises.

Le Secrétariat reçoit les demandes formulées à la Commission et voit au traitement de sa correspondance. Il coordonne également l'offre de conciliation offerte aux parties lorsqu'un différend est soumis à la Commission.

Le Secrétariat est par ailleurs responsable de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et mandataire de l'application de la Charte de la langue française.

La Direction des affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques soutient les processus administratif et décisionnel de la Commission en offrant l'expertise juridique nécessaire. Pour ce faire, elle effectue des recherches et émet des opinions sur la Loi sur l'équité salariale et sur toute autre question de nature juridique. Elle assure également la formation des membres du personnel sur les aspects juridiques de leur travail. Elle représente la Commission devant les tribunaux et propose ou commente des modifications législatives ou réglementaires qui la concernent.

Dans l'exécution de son mandat, la Direction des affaires juridiques travaille en étroite collaboration avec les autres unités administratives de la Commission.

La Direction de l'analyse et du soutien aux clientèles

La Direction de l'analyse et du soutien aux clientèles participe au développement de l'expertise en équité salariale. Pour ce faire, elle réalise des travaux de recherche permettant d'expliquer certains concepts de la Loi sur l'équité salariale.

C'est aussi de cette unité administrative que relève le service des enquêtes, qui intervient lorsque des plaintes et des différends sont soumis à la Commission de l'équité salariale.

La Direction assiste et conseille les différentes clientèles afin de faciliter la réalisation de l'équité salariale. À cet effet, elle prépare des outils et offre des sessions d'information et de formation. Elle établit également des collaborations avec différents regroupements réunissant des chefs d'entreprise, des personnes salariées et des femmes afin de les aider à informer et à outiller leurs membres. Des partenariats sont également établis avec des organismes gouvernementaux qui, à divers degrés, peuvent communiquer l'information aux différentes clientèles visées par la loi.

Le Service des communications

Le Service des communications conseille et assiste la direction de la Commission quant à la diffusion de l'information sur la loi et, à cette fin, il conçoit et réalise différents plans de communication.

En outre, il assure la diffusion de l'information sur l'application de la Loi sur l'équité salariale auprès des clientèles de la Commission et du public en général. Il produit des documents de vulgarisation sur la loi et s'occupe du volet promotion et publicité de la Commission. Il répond également à l'ensemble des demandes de renseignements formulées auprès de la Commission par l'intermédiaire de son service de renseignements téléphonique et alimente un site Internet donnant accès aux publications de la Commission.

Cette unité administrative assure aussi la responsabilité des relations de presse de la Commission.

Dans l'exécution de son mandat, le Service des communications travaille en étroite collaboration avec les autres unités administratives de la Commission.

Le Service de l'administration

Le Service de l'administration assiste et conseille la présidente et les gestionnaires de la Commission en matière de services administratifs et de soutien à la gestion. Il assure la gestion des ressources financières, informationnelles et matérielles de la Commission.

Par ailleurs, il a la responsabilité d'élaborer et de gérer les systèmes d'information et de télécommunication et de planifier les activités liées au processus d'approvisionnement ainsi qu'à la gestion des locaux et des équipements.

De plus, le Service de l'administration veille à la gestion des ressources humaines en collaboration avec le ministère du Travail, met en œuvre les programmes destinés au perfectionnement des ressources humaines et assure la coordination de la gestion documentaire.

LES RESSOURCES

En 2001-2002, l'effectif en place à la Commission était de 53 ETC (équivalents temps complet). Excluant les trois membres désignés, les ressources humaines de la Commission comprenaient 2 cadres supérieurs, 25 professionnelles et professionnels et 23 fonctionnaires.

Malgré une autorisation de 67 ETC par le Conseil du trésor, la Commission connaît un recrutement difficile en raison du faible bassin de ressources compétentes en équité salariale.

La Commission a maintenu sa préoccupation, dans le cadre de ses processus de dotation, à l'effet que des membres des différentes composantes de la société québécoise puissent se joindre au personnel et contribuer à la réalisation de sa mission, particulièrement en vue du rajeunissement de la fonction publique. Ainsi, 50 % des emplois réguliers vacants ont été comblés par des personnes âgées de moins de 35 ans avec peu ou pas d'expérience et du personnel régulier a été nommé à partir des concours publiés avec des conditions minimales d'admission. Aussi, 25 % des ressources occasionnelles engagées au cours de l'exercice financier 2001-2002 étaient des personnes âgées de moins de 35 ans. La Commission a également procédé à l'embauche d'un stagiaire, d'une étudiante et d'un étudiant au cours de ce même exercice.

En 2001-2002, la Commission disposait d'un budget global de 5 806 900 $. Des données sur le budget de la Commission figurent à l'annexe 3.

Les faits saillants

Au cours de l'année 2001-2002, les principales actions et interventions de la Commission ont porté sur les points suivants :

- Augmentation de la visibilité de la Loi sur l'équité salariale et de la Commission par une hausse significative des activités de communication et de formation.
- Poursuite de la tournée d'information et de formation amorcée en octobre 2000 dans toutes les régions du Québec.
- Amélioration de l'aide apportée aux clientèles par l'élaboration d'outils simplifiés visant à faciliter l'exercice d'équité salariale.
- Amélioration des services directs aux clientèles par la mise en place d'un service d'assistance spécialisée permettant d'obtenir une information plus élaborée sur des questions plus complexes concernant la loi.
- Élargissement de l'offre de service par le développement de mécanismes d'enquête et de traitement des plaintes et des différends soumis par les clientèles.
- Mise en valeur d'une approche harmonieuse entre les parties par la création d'un service de conciliation.
- Évaluation du degré de connaissance de la loi et de l'avancement des travaux dans les entreprises par l'intermédiaire de consultations et de sondages.
- Mise en application progressive du nouveau cadre de gestion en vertu de la Loi sur l'administration publique par l'élaboration du plan stratégique 2001-2004 et par la création d'outils de mesure efficaces.
- Évaluation du degré de performance de la Commission par la mise au point progressive d'outils de mesure de la qualité des services aux clientèles.

Le contexte

Bien que la Commission ait amorcé un processus d'information auprès des chefs d'entreprise et des travailleuses dès sa création en 1997, la connaissance de la loi, de ses obligations et des recours qu'elle prévoit a connu une progression relativement lente au sein du monde du travail. L'échéance du 21 novembre 2001 est en partie responsable de cette situation. En effet, même s'il offrait aux chefs d'entreprise le temps de réagir, le fait que la date d'échéance soit éloignée dans le temps a pu les inciter à reporter leur exercice d'équité salariale. En ce qui a trait aux travailleuses, la loi ne leur offrant aucun recours avant l'échéance, le message que pouvait leur transmettre la Commission n'avait que peu d'effet concret dans l'immédiat.

La date du 21 novembre 2001 a constitué un tournant dans l'application de la loi. La Commission a été à même de constater que, à l'approche de l'échéance et consécutivement à ses interventions, le nombre de personnes qui ont eu recours à son service de renseignements téléphonique a connu une hausse importante.

Un autre facteur a pu influencer les entreprises dans l'application de la loi. Réaliser l'équité salariale est un exercice complexe et exigeant qui fait appel à un changement de mentalité afin de contrer la discrimination systémique fondée sur le sexe. Si les grandes entreprises ont pu confier cette responsabilité à des spécialistes, il est probable que les petites et moyennes entreprises, beaucoup plus nombreuses, ont entrepris leurs travaux trop tard et ont manqué de temps et de ressources pour s'acquitter de leur responsabilité à l'échéance. En vue d'aider la Commission à offrir un meilleur soutien à cette clientèle, le ministre du Travail a créé, pour une période de temps limité, le Bureau de conseil et de formation en équité salariale.

Par ailleurs, la Commission de l'équité salariale doit informer et sensibiliser les travailleuses non syndiquées. L'élaboration d'outils et d'activités de communication destinés à cette clientèle représente un défi particulier. À ce chapitre, la Commission poursuit sa réflexion tout en misant sur les communications de masse et le partenariat avec des groupes de femmes.

2

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS, DU PLAN STRATÉGIQUE ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES

En conformité avec la Loi sur l'administration publique, la Commission de l'équité salariale a procédé, en 2001, à la mise en place des mécanismes lui permettant de mettre en application le nouveau cadre de gestion afin de revoir ses actions en fonction de l'atteinte de résultats mesurables.

À cette fin, elle a élaboré le *Plan stratégique 2001-2004* qui constitue la base du présent rapport annuel de gestion et qui contient les paramètres à partir desquels elle compte mesurer ses actions. Ce plan fait état des quatre grandes orientations stratégiques de la Commission. De ces orientations découlent des objectifs stratégiques, des axes d'intervention et des indicateurs stratégiques. Le plan stratégique arrivant à terme en 2004, la Commission entend, au cours des prochaines années, réévaluer sa démarche afin de bonifier son plan et en préciser les résultats, le cas échéant. On peut se procurer le plan stratégique en s'adressant à la Commission ou en consultant son site Internet.

La Commission a également produit une version sommaire de son plan stratégique. La version intégrale du document *Plan stratégique 2001-2004, Sommaire* figure à l'annexe 4 du présent rapport.

De plus, le plan annuel de gestion des dépenses est accessible sur demande auprès de la Commission.

Dans la foulée du *Plan stratégique 2001-2004*, la Commission a également produit une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Intitulé *Notre engagement à offrir des services de qualité aux citoyennes et aux citoyens du Québec*, ce document présente l'ensemble des produits et services offerts par la Commission et précise, dans certains cas, les délais de traitement des demandes des citoyennes et des citoyens que la Commission s'engage à respecter. La version intégrale de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens figure à l'annexe 5.

3

RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 ET DE LA DÉCLARATION DE SERVICES

Cette section constitue le Rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Commission de l'équité salariale en lien avec le *Plan stratégique 2001-2004* et la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Elle fait état, pour la première année d'application du plan, des résultats observés pour chacune des orientations stratégiques, en fonction des objectifs visés, des axes d'intervention et des indicateurs stratégiques définis par la Commission. Lorsqu'un lien rattache un objectif et un engagement de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le texte en fait mention en précisant, lorsque cela se révèle pertinent, le contenu précis de l'engagement.

Ce premier rapport annuel de gestion produit en application de la Loi sur l'administration publique permet à la Commission d'établir un bilan de sa courte histoire, puisqu'elle n'a été créée qu'en 1997. Toutefois, le fait que l'organisation soit relativement jeune a amené la Commission à ne pas quantifier dès la première année ses indicateurs stratégiques. Ce choix est dicté par la volonté de la Commission de jeter les bases d'une analyse rigoureuse de sa performance avant de préciser davantage ses indicateurs.

1

FACILITER L'APPLICATION DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE MAINTIEN DE L'ÉQUITÉ SALARIALE DANS LES ENTREPRISES VISÉES PAR LA LOI

OBJECTIF 1	AXE D'INTERVENTION
Accroître le service direct à la clientèle	Information auprès de l'ensemble des entreprises quant à la démarche liée à l'application de la Loi sur l'équité salariale

L'information transmise aux entreprises est à la base de l'application de la Loi sur l'équité salariale. Les chefs d'entreprise doivent non seulement connaître la loi, mais ils ont l'obligation de s'y conformer et de réaliser un exercice d'équité salariale.

Cet objectif s'inscrit dans les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens en ce qui a trait au délai de réponse pour le renseignement téléphonique, la correspondance écrite, l'expédition de documents ainsi qu'aux différents aspects de la qualité du service à la clientèle.

Premier indicateur stratégique :

NOMBRE D'ENTREPRISES REJOINTES ET INFORMÉES

Au cours de l'année 2001-2002, la Commission a pu mesurer le degré d'atteinte de l'objectif 1 par rapport à la même période en 2000-2001 en ce qui a trait au nombre d'entreprises rejointes et informées. Elle s'est en effet référée au nombre de demandes de renseignements reçues ainsi qu'aux résultats de deux sondages menés auprès de cette clientèle.

Demandes de renseignements des entreprises (accueil, téléphone, courrier et courriel)

2000-2001	2001-2002
2 912	7 327

L'augmentation des demandes de renseignements provenant des entreprises représente, pour l'année 2001-2002, une hausse de 152 %.

Contexte

Une conjugaison de facteurs vient expliquer la progression des demandes de renseignements de la part des chefs d'entreprise.

Il est probable que les messages diffusés par la Commission qui, en raison de la proximité de l'échéance du 21 novembre 2001 pour réaliser un exercice d'équité salariale, pressaient les chefs d'entreprise d'agir dans les meilleurs délais aient incité un plus grand nombre d'entre eux à passer à l'action.

De plus, toujours en raison de la proximité de l'échéance, la Commission a multiplié les communications directes auprès de cette clientèle.

Ainsi, en juin et octobre 2001, deux cartons de rappel de l'échéance ont été diffusés auprès de quelque 55 000 entreprises, alors qu'en novembre un autre carton les informait de la production d'un nouvel outil d'information, soit une vidéocassette d'introduction à l'équité salariale, permettant, entre autres, d'informer le personnel des entreprises des grandes lignes de la loi.

À l'automne 2001, la Commission a procédé à une vaste campagne publicitaire dont une part importante était destinée aux chefs d'entreprise. Des publicités présentant le même concept visuel que celui du carton expédié en octobre ont donc paru dans des médias spécialisés, dans les quotidiens ainsi que dans les hebdomadaires régionaux. Ces publicités informaient les chefs d'entreprise de leurs obligations en vertu de la loi, ce qui a contribué à l'augmentation des demandes de renseignements à la Commission.

L'effet conjugué des moyens de communication utilisés peut être observé en relevant les données correspondant à la période où la Commission a concentré ses actions, soit les mois de septembre, octobre et novembre.

Alors que la moyenne mensuelle des demandes en provenance des entreprises pour les cinq premiers mois de l'année s'établit à 458, la progression de ces demandes en lien avec les moyens de communication mis de l'avant par la Commission de septembre 2001 à janvier 2002 s'établit comme suit :

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
753	1 459	1 438	185

Par ailleurs, la Commission a pu établir un contact direct avec des chefs d'entreprise lors de sa participation à titre d'exposant au *Salon informatique – affaires de l'est du Québec* et au *Colloque 2001 du Groupement des chefs d'entreprises.*

Ressources

Pour accroître le service direct aux entreprises, la Commission a procédé à l'embauche de quatre ressources affectées aux renseignements de manière à pouvoir répondre plus efficacement aux demandes.

Des quelque 500 000 $ de budget supplémentaire octroyés à la Commission pour réaliser sa campagne publicitaire de l'automne, un montant de 324 000 $ a été investi dans des publicités spécialement destinées aux chefs d'entreprise.

Perspectives

Conformément à la Loi sur l'équité salariale, la Commission doit présenter à l'automne 2002 au ministre du Travail un rapport sur la mise en œuvre de la loi dans les entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées et émettre un avis sur l'opportunité de modifier la loi. Afin de s'acquitter de cette obligation, la Commission mettra de l'avant, au cours de l'année 2002, divers moyens de cueillette d'information afin de dresser un portrait réaliste de l'application de la loi dans ces entreprises.

Elle compte, dans un premier temps, organiser un forum réunissant des représentantes et représentants des milieux patronal et syndical, ainsi que des groupes de femmes afin de dresser un premier bilan et de dégager des solutions permettant de faciliter l'application de la loi. Elle envisage également de procéder à une cueillette d'information auprès des organisations représentatives de ces entreprises ou ayant une connaissance privilégiée de leur situation et de procéder, s'il y a lieu, à des communications personnalisées avec ces entreprises. Ces démarches devraient permettre à la Commission d'avoir une évaluation qualitative de l'application de la loi dans un certain nombre d'entreprises.

Parallèlement, des relevés statistiques et des consultations auprès des regroupements d'entreprises devraient permettre d'observer la progression dans la diffusion de l'information dans les entreprises de 50 personnes salariées ou plus et le degré de réalisation de la démarche d'équité salariale.

Sondages auprès des chefs d'entreprise

Deux sondages réalisés en 2001 ont permis à la Commission de l'équité salariale de vérifier le taux de chefs d'entreprise informés des dispositions de la loi, sans toutefois pouvoir distinguer ceux qui ont été joints par ses activités de communication ou qui ont fait appel à ses services. Commandé par la Commission, un sondage SOM a vérifié, en juin, l'avancement des travaux dans les entreprises de toutes tailles. Notons qu'un sondage de la firme CROP, réalisé pour le compte de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles du Québec, qui a sondé les chefs d'entreprise sur le même sujet au cours du mois d'août, a confirmé les résultats obtenus en juin par la firme SOM.

Les réponses faisant état du degré d'avancement des travaux supposent une connaissance préalable de la Loi sur l'équité salariale et de ses objectifs.

État des travaux	SOM	CROP
Travaux en cours	45 %	65 %
Travaux terminés	19 %	17 %

Contexte

Globalement, les résultats des deux sondages dressent un portrait relativement positif de l'application de la loi dans les entreprises, donc du degré de connaissance de celle-ci. Il importe toutefois que la Commission revienne à la charge afin de vérifier plus en profondeur si ses actions atteignent les chefs d'entreprise et s'ils sont adéquatement informés.

Ressources

Le sondage réalisé par la firme SOM pour le compte de la Commission a nécessité un déboursé de 27 000 $.

Perspectives

Au cours des prochains mois, la Commission compte avoir recours à des communications ciblées et à un nouveau sondage pour dresser un portrait le plus réaliste possible de l'avancement des travaux dans les petites entreprises. Elle compte soumettre ensuite au ministre du Travail un rapport sur la mise en œuvre de la loi pour les entreprises qui comptent de 10 à 49 personnes salariées.

Deuxième indicateur stratégique :

TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTÈLES

Pour la première année d'application de son plan stratégique, la Commission n'a pas mis en place de moyens pour mesurer le taux de satisfaction des clientèles en ce qui a trait à l'information diffusée.

Contexte

La Commission a concentré ses efforts sur l'élaboration des contenus et sur la diffusion de l'information auprès des personnes engagées dans le processus d'équité salariale. Afin d'élargir son offre de service, elle a multiplié les moyens pour développer l'expertise de son personnel, affiner ses outils et augmenter le plus rapidement possible ses collections de documents traitant des divers aspects de la loi et de la démarche d'équité salariale.

Perspectives

Dans la deuxième année de sa planification stratégique, la Commission entend vérifier le taux de satisfaction des clientèles quant à l'information diffusée relativement à la loi. Des consultations auprès des grands regroupements, des fiches d'évaluation des documents publiés par la Commission, ainsi que des sondages sur le service de renseignements téléphonique et les activités de formation font partie des moyens actuellement envisagés pour obtenir cette information. De plus, la Commission projette de vérifier le taux de satisfaction des clientèles lors de la tenue d'activités publiques, de conférences et d'expositions. Elle disposera ainsi d'indicateurs de base lui permettant de vérifier par la suite sa progression et sa performance dans le temps.

OBJECTIF 2	AXE D'INTERVENTION
Assurer la formation du plus grand nombre de personnes-ressources possible dans les petites entreprises visées par la loi	Formation destinée principalement aux petites entreprises

Au chapitre du soutien apporté pour réaliser l'équité salariale, le volet formation occupe une part importante des activités de la Commission. Cet objectif fait d'ailleurs partie des engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Deux types de formation sont offerts par la Commission : une conférence de démarrage offerte à tous et une activité de formation sur les obligations découlant de la loi en fonction de la taille de l'entreprise.

Indicateur stratégique :

TAUX DE PARTICIPATION DES PETITES ENTREPRISES

La période allant du 1er avril 2001 au 31 mars 2002 se situe dans la prolongation d'une vaste tournée de formation qui, depuis octobre 2000, a conduit les équipes de formatrices et de formateurs de la Commission dans toutes les régions du Québec. Plusieurs sessions ont également été offertes à Montréal et à Québec, où sont concentrées une majorité d'entreprises. Globalement, des sessions de formation ont eu lieu dans 39 villes réparties dans 15 régions administratives du Québec.

Les modules de formation sont offerts aux personnes engagées dans la réalisation de l'équité salariale, selon la taille de l'entreprise, soit celles comptant de 10 à 49 personnes salariées et celles comptant 50 personnes salariées ou plus.

Les données pour janvier, février et mars 2001 sont les suivantes :

	10 à 49 personnes salariées	50 personnes salariées ou plus	Total
Nombre de sessions	73	37	110
Nombre de participants	1 132	512	1 644

Les données pour la période du 1er avril 2001 au 31 mars 2002 se présentent comme suit :

	10 à 49 personnes salariées	50 personnes salariées ou plus	Total
Nombre de sessions	217	87	304
Nombre de participants	3 295	1 255	4 550

La proportion des participantes et des participants qui proviennent des entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées s'élève à 71,5 %. Les activités de formation offertes par la Commission ont donc été largement suivies par les intervenants provenant de petites et moyennes entreprises.

Le nombre de participantes et de participants vient confirmer le besoin de formation exprimé dans une plus large mesure par les petites et moyennes entreprises qui ne disposent pas des mêmes moyens que les entreprises de plus grande taille pour réaliser l'équité salariale.

Contexte

À l'approche du 21 novembre 2001, la demande de formation a connu une croissance constante. Plus particulièrement, les mois de septembre, octobre et novembre ont vu le nombre d'inscriptions augmenter de façon importante puisque 30 % des sessions de la tournée se sont déroulées au cours de ces trois mois.

Ressources

La Commission est parvenue à satisfaire la demande de formation.

La tournée de formation a généré des dépenses supplémentaires de 12 000 $ en frais de voyage et de 35 000 $ en frais de poste.

Perspectives

La Commission entend porter une attention particulière aux activités de formation au cours des prochaines années.

En effet, tout en continuant à offrir des sessions aux entreprises retardataires qui ont besoin d'aide pour compléter leur exercice d'équité salariale, la Commission est consciente que les besoins eux-mêmes vont évoluer dans un délai relativement bref. Sur la base des commentaires et des avis exprimés par certains chefs d'entreprise, la Commission a relevé plusieurs sujets qui pourraient être traités de façon plus approfondie lors de nouvelles sessions de formation thématiques. Parmi ces sujets, la Commission a entrepris des travaux afin d'élaborer des modules de formation consacrés au maintien de l'équité salariale.

OBJECTIF 3	AXE D'INTERVENTION
Compléter l'élaboration des outils nécessaires à la réalisation de l'exercice d'équité salariale d'ici juin 2001	Élaboration des outils simplifiés à l'intention des personnes engagées dans la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale

L'objectif de publier les documents d'information nécessaires à la compréhension et à la réalisation de l'équité salariale figure parmi les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Sur un total de 55 documents publiés depuis sa création, la Commission a produit quelque 35 publications réparties dans différentes collections qui ont toutes pour objet d'apporter une aide dans la mise en application de l'exercice d'équité salariale. La liste complète des publications de la Commission figure à l'annexe 6.

Indicateur stratégique :

TAUX D'UTILISATION DES OUTILS

Le moyen dont dispose la Commission pour évaluer le taux d'utilisation de ces outils est le nombre de documents distribués. Afin d'obtenir une lecture de la diffusion de ces documents, la Commission entend d'abord profiter de ce premier rapport annuel de gestion pour observer la tendance en lien avec des documents produits avant l'année 2001. Par la suite, elle fera état des documents produits en 2001-2002 visant à compléter les outils déjà offerts.

Deux documents spécialement conçus pour venir en aide aux personnes engagées dans l'application de la loi sont particulièrement visés. Il s'agit de la brochure *Démarche type pour réaliser l'équité salariale* (entreprises comptant 50 personnes salariées ou plus) et du *Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées*. Le nombre de documents diffusés au cours des deux dernières années se présente comme suit :

Publications	2000-2001	2001-2002
Démarche type pour réaliser l'équité salariale (brochure)	7 377	5 154
Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées (editions française et anglaise)	21 541	11 281

Par rapport à l'année 2000-2001, la diffusion de la brochure a connu cette année une diminution de 31 % alors que celle du guide présente une diminution de 48 %.

Signalons que l'ensemble des publications sont accessibles sur le site Internet de la Commission, ce qui permet aux personnes intéressées de les consulter et de les imprimer. Bien qu'elle ne dispose pas de données concernant le nombre de documents consultés ou imprimés à partir de son site, la Commission est consciente que ce moyen d'accéder à l'information est effectivement utilisé par les intervenants qui y voient un moyen plus rapide d'acquérir la documentation dont ils ont besoin.

En ce qui a trait aux documents produits en 2001 en vue de compléter les outils nécessaires à la réalisation de l'exercice d'équité salariale, la Commission a publié quatre nouveaux documents au cours de l'année. Les documents en question s'inscrivent tous dans la série « Info-Équité » qui apporte des précisions sur différents aspects de l'application de la loi. De plus, la Commission a produit une vidéocassette d'introduction à l'équité salariale à l'intention des personnes engagées dans la mise en application de la loi.

Titre	Date de parution	Nombre d'exemplaires diffusés en 2001-2002
L'affichage	Fin mars 2001	6 578
Le contrôle des biais sexistes	Mai 2001	3 931
Choix de la méthode, des outils d'évaluation et élaboration d'une démarche d'évaluation des catégories d'emplois à prédominance féminine et à prédominance masculine	Juillet 2001	3 590
L'estimation des écarts salariaux	Août 2001	3 468
Vidéocassette d'introduction à l'équité salariale (prêt)	Octobre 2001	492

Contexte

La diminution du nombre de documents diffusés en 2001-2002 est dû à une stabilisation de la demande après la pointe enregistrée de septembre 2001 à janvier 2002 en raison de l'échéance du 21 novembre 2001.

La Commission cible les sujets devant faire l'objet d'une publication en fonction des obligations de la Loi sur l'équité salariale et des besoins exprimés, notamment à partir des questions transmises au service de renseignements téléphonique. Les textes sont rédigés au fur et à mesure que l'information brute est accessible et prête à être vulgarisée.

Ressources

La publication des documents écrits s'inscrit dans le cadre budgétaire normal du Service des communications. En ce qui a trait à la vidéocassette, elle a nécessité des déboursés de 29 500 $.

Perspectives

La Commission envisage, à moyen terme, de revoir le contenu des différentes publications produites au cours des dernières années, de les vulgariser et de les regrouper afin d'augmenter les conditions d'accès aux outils actuellement offerts.

À la lumière de l'expérience acquise auprès des clientèles, la Commission projette également d'élaborer un ou plusieurs documents présentant des exemples concrets en lien avec les sujets déjà traités dans les publications existantes afin de vulgariser encore davantage l'information, tout comme elle examine l'hypothèse de produire un logiciel d'aide à l'élaboration d'une démarche d'équité salariale dans les petites et moyennes entreprises.

De plus, la Commission est en voie de produire une nouvelle publication de la série « Info-Équité » sur le maintien de l'équité salariale, obligation découlant de la loi qui intervient après l'implantation de l'équité salariale dans une entreprise.

OBJECTIF 4

Offrir un soutien spécialisé dans les meilleurs délais

AXE D'INTERVENTION

Assistance spécifique aux clientèles

Mis en place en janvier 2001, le service d'assistance spécialisée a pour objectif d'apporter un soutien aux différentes clientèles qui ont besoin d'information à caractère plus technique dans le cadre de l'exercice d'équité salariale. Ce service est complémentaire au service de renseignements téléphonique de première ligne offert par la Commission. L'assistance spécialisée fait partie intégrante des engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Premier indicateur stratégique :

NOMBRE DE SERVICES SPÉCIALISÉS OFFERTS

En 2001-2002, les analystes ont répondu à 581 demandes d'assistance spécialisée.

Contexte

Le service d'assistance spécialisée n'est pleinement opérationnel que depuis avril 2001. Il n'existe donc pas de données antérieures permettant d'établir une comparaison et de dégager une tendance.

Perspectives

L'objet des demandes en assistance spécialisée constituera une source d'information précieuse pour guider la Commission dans l'élaboration d'outils ou de publications permettant de répondre plus efficacement aux besoins des clientèles.

Deuxième indicateur stratégique :

DÉLAI

L'observation des activités du service d'assistance spécialisée permet à la Commission d'affirmer que le rappel par l'analyste en vue de préciser la demande d'assistance spécialisée se fait dans un délai de 48 heures suivant la réception de l'appel de la cliente ou du client par le service de renseignements téléphonique.

Contexte

Dès que le service d'assistance spécialisée a été mis sur pied, la Commission a concentré ses efforts à apporter une réponse adéquate aux demandes plus spécialisées des clientèles. Cette approche a permis, dans un premier temps, de consolider le processus de traitement des demandes, avant d'analyser le degré de performance proprement dit.

La Commission est également consciente que la variété des sujets faisant l'objet d'une demande d'assistance spécialisée a une influence sur le délai de traitement. En effet, la complexité des problèmes soulevés de même que la nécessité d'en référer à une autre unité administrative de la Commission pour obtenir une réponse peuvent prolonger le travail consacré à l'analyse.

Perspectives

Parallèlement au travail d'analyse effectué par le service d'assistance spécialisée, la Commission a jeté les bases d'un système de gestion des demandes de façon à pouvoir rendre compte des délais de traitement et à préciser ses cibles pour les années à venir. Ce système devrait permettre d'établir le délai moyen de traitement en vue de la publication du rapport annuel de gestion 2002-2003.

La Commission entend également maintenir le délai maximal de 48 heures entre la réception de la demande de renseignement plus complexe par le service de renseignements téléphonique et le rappel de la cliente ou du client par l'analyste.

OBJECTIF 5	AXE D'INTERVENTION
Analyser la mise en œuvre de la loi dans les entreprises qui comptent de 10 à 49 personnes salariées d'ici le 30 juin 2002	Étude de l'application de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises qui comptent de 10 à 49 personnes salariées

Le ministre du Travail doit faire rapport au gouvernement du Québec, au plus tard le 21 novembre 2002, sur la mise en œuvre de la Loi sur l'équité salariale dans les entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées et sur l'opportunité de modifier la loi à cet égard. La Commission prévoit lui soumettre un avis détaillé sur la question.

Indicateur stratégique :

DEGRÉ D'APPRÉCIATION DE L'ANALYSE

À la fin de l'année 2001-2002, la Commission a lancé un appel d'offre pour la réalisation d'une importante étude auprès d'un large échantillon d'entreprises, de travailleuses et d'organisations concernées par l'équité salariale. Cette étude sera réalisée au cours de l'été 2002.

De plus, la Commission collige de façon continue l'information pertinente provenant des demandes de renseignements, de publications, d'assistance spécialisée et d'activités de formation. Ces données provenant de différentes sources permettent de dresser un portrait de la situation de la mise en application de la loi dans les entreprises visées et serviront à étayer le rapport qui sera transmis au ministre du Travail à l'automne 2002.

Contexte

Pour la première année de l'application du *Plan stratégique 2001-2004*, la Commission a jeté les bases d'une série d'activités axées sur la cueillette de données qui serviront à la préparation de l'avis destiné au ministre du Travail. L'essentiel de ces activités se déroulera après le 31 mars 2002 et sera donc intégré au rapport annuel 2002-2003.

Ressources

Compte tenu des ressources financières de la Commission, un déboursé significatif sera assumé lors du prochain exercice en vue de la rémunération forfaitaire de la firme de sondage retenue.

De plus, le personnel de la Commission contribue à l'organisation et à la réalisation des différentes activités visant à faire état de la situation et du degré d'atteinte de l'équité salariale dans les entreprises de moins de 50 personnes salariées.

Perspectives

À compter du printemps 2002, la Commission consacrera une partie de ses énergies à la cueillette d'information lui permettant d'effectuer l'analyse de la mise en application de la loi dans les entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées. Les activités s'échelonneront de juin à septembre.

En juin, un forum réunissant des praticiennes et des praticiens des milieux patronal et syndical, des groupes de femmes ainsi que des spécialistes en matière d'équité salariale devrait se tenir à Montréal. Les participantes et participants à cette activité seront invités à faire part des difficultés éprouvées et à présenter les solutions préconisées afin de réaliser la démarche d'équité salariale.

La Commission procédera également à une évaluation qualitative de l'application de la Loi sur l'équité salariale auprès de chefs d'entreprise ciblés. La synthèse des résultats de cette vérification servira également d'indicateur pour mesurer l'état d'avancement des travaux dans les entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées.

De plus, la Commission invitera un certain nombre d'organisations patronales, syndicales et représentatives des femmes à lui présenter des mémoires portant sur des thématiques précises liées à l'application de la loi. Par la suite, des audiences se tiendront au début d'octobre.

Enfin, juillet, août et septembre 2002 seront consacrés à une vaste étude qui devrait comporter un sondage auprès d'entreprises comptant de 10 à 49 personnes salariées, un sondage auprès des travailleuses issues de ce type d'entreprise et des groupes de discussion.

L'ensemble de ces activités donnera à la Commission le matériel lui permettant d'adresser un avis au ministre du Travail et d'établir les priorités auxquelles elle devra se consacrer d'ici 2004, dernière année du plan stratégique.

2

ASSURER UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE

OBJECTIF 1	AXE D'INTERVENTION
Accroître la connaissance du principe de l'équité salariale et du rôle de la Commission	Information auprès de la population sur la loi et la Commission de l'équité salariale

Informer la population du Québec sur la Loi sur l'équité salariale occupe le premier rang des devoirs de la Commission. Cet objectif, qui s'inscrit dans les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, passe par une communication privilégiée avec les clientèles principales de la Commission que sont les chefs d'entreprise et les travailleuses, mais également avec toute personne désireuse d'obtenir de l'information sur l'équité salariale.

Indicateur stratégique :

TAUX DE CONNAISSANCE DE LA POPULATION

Afin de mesurer la progression de la connaissance de la loi, la Commission a pris en compte les données globales dont elle dispose sur le volume de demandes de renseignements et le nombre de documents d'information diffusés, soit à la demande des clientèles, soit expédiés à titre d'outils de promotion.

Demandes de renseignements (accueil, téléphone, courrier et courriel)

2000-2001	2001-2002
5 560	13 902

L'augmentation de demandes de renseignements adressées à la Commission représente, pour l'année 2001-2002, une hausse de 150 %.

Publications diffusées (sur demande ou à titre d'outils de promotion)

2000-2001	2001-2002
305 882	328 614

L'augmentation des publications diffusées par la Commission représente, pour l'année 2001-2002, une hausse de 7 %.

Contexte

Les résultats révèlent une progression importante du nombre de personnes qui ont communiqué avec la Commission pour obtenir de l'information sur la loi ou pour solliciter de l'aide afin de réaliser leur exercice d'équité salariale. Ils témoignent d'un intérêt accru de ces clientèles pour l'équité salariale au cours de l'année 2001-2002. Cette progression trouve son explication dans divers facteurs.

D'une part, bien que, depuis sa création, la Commission ait multiplié les activités de communication, il est possible que plusieurs personnes aient attendu l'échéance du 21 novembre 2001 pour entreprendre leur exercice d'équité salariale ou, dans le cas des travailleuses, pour exercer leurs droits.

D'autre part, au cours de l'année, la Commission a accru ses activités de communication afin d'alerter les groupes concernés de l'urgence de se conformer à la loi. Ainsi, comme nous l'indiquions à l'objectif 1 de l'orientation 1, deux communications personnalisées sous forme de carton de rappel ont été transmises à quelque 55 000 entreprises en juin et en octobre 2001. De plus, une campagne publicitaire destinée aux chefs d'entreprise et aux travailleuses a été menée à l'automne.

Les données globales montrent que le volume des publicités destinées aux chefs d'entreprise et aux travailleuses a augmenté de façon importante entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002 par rapport à l'année précédente et que les montants octroyés au placement publicitaire, incluant l'affichage de panneaux dans le métro de Montréal et sur les autobus de Québec et de Montréal, ont connu une forte hausse.

Placement publicitaire	2000-2001	2001-2002
Nombre de placements (incluant les affichages publics en 2001-2002)	121	1 143
Coûts	182 737 $	591 658 $

Bien qu'il soit difficile d'attribuer uniquement à la campagne publicitaire de l'automne 2001 l'augmentation de la visibilité du dossier de l'équité salariale et l'intérêt suscité auprès de la population, force est de constater qu'elle a eu une influence significative sur les résultats.

Alors que la moyenne mensuelle de l'ensemble des demandes de renseignements s'établit à 788 pour les cinq premiers mois de l'année, la progression de ces demandes en lien avec l'échéance rapprochée du 21 novembre 2001, l'envoi d'un carton à l'ensemble des entreprises visées par la loi et la campagne publicitaire de l'automne se présente comme suit :

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1 346	2 460	2 685	671

Une autre source permet à la Commission de constater l'augmentation de l'intérêt de la part de la population. En effet, le nombre de visites sur le site Internet de la Commission montre un intérêt accru pour l'équité salariale à l'automne 2001. Ces renseignements, accessibles sur une base mensuelle, sont incomplets et ne permettent pas d'établir une comparaison avec les données de l'an 2000.

La progression des visites sur le site Internet de la Commission en lien avec l'envoi des cartons aux entreprises et la campagne de publicité s'établit comme suit pour les quatre derniers mois de l'année 2001 :

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
5 201	295*	10 347	3 849

En plus de ses activités publicitaires et de ses communications directes avec les chefs d'entreprise, la Commission n'en a pas moins poursuivi sur une base régulière ses sorties publiques afin d'augmenter sa visibilité auprès des clientèles ciblées. En effet, la Commission a présenté un stand d'information lors de trois événements destinés au grand public, soit les salons *Info-services* des Îles-de-la-Madeleine et de Saint-Georges ainsi que le *Salon Éducation, formation et emploi* de Montréal. Au cours de ces participations, la Commission a distribué plus de 4 000 documents d'information, incluant les guides et les publications traitant des recours prévus dans la loi. Ces documents viennent s'ajouter aux activités spéciales mises de l'avant par la Commission pour accroître la connaissance de la loi et son offre de service à la population.

Ressources

Rappelons que la Commission a bénéficié d'une enveloppe budgétaire supplémentaire de quelque 500 000 $ pour réaliser une importante campagne publicitaire marquant l'échéance du 21 novembre 2001. Cette campagne était destinée aux chefs d'entreprises et aux travailleuses et adressait des messages adaptés à chacune de ces clientèles.

De plus, l'intensification de ses activités de communication en cours d'année a amené la Commission à anticiper l'augmentation du volume des demandes de renseignements provenant des chefs d'entreprise, des travailleuses et des syndicats. Ainsi, en matière de ressources humaines, la Commission a doublé les effectifs de son service de renseignements téléphonique. Cette mesure a permis de recevoir davantage d'appels et d'augmenter globalement la qualité du service de renseignements offert par la Commission.

** Ce nombre est difficilement explicable compte tenu de la croissance observée de avril à septembre qui montre une moyenne mensuelle de 3 403 visites. Ces chiffres pourrait être dû à un problème technique de la part du fournisseur.*

Sur le plan technique, la Commission s'est dotée d'un nouveau système téléphonique qui permet au personnel du Service des communications d'obtenir et d'analyser différents rapports journaliers, hebdomadaires ou mensuels dans le but d'offrir un meilleur service à la clientèle.

Perspectives

Les activités de communication à l'intention des clientèles vont donc se poursuivre au cours des prochaines années. Plus particulièrement au cours de l'année 2002, la Commission compte se repositionner auprès des regroupements de chefs d'entreprise et des organisations syndicales ainsi qu'auprès des représentants des médias afin de donner un nouveau souffle au dossier de l'équité salariale. Ces démarches s'accompagneront de diverses actions de promotion visant à augmenter la visibilité de l'équité salariale et de la Commission et à mobiliser les milieux où l'exercice d'équité salariale ne serait pas terminé ou ne serait pas encore commencé, en plus d'expliquer le concept d'équité salariale et la loi qui l'encadre.

L'équité salariale relève avant tout d'un changement de mentalité en profondeur, tant de la part des chefs d'entreprise que des travailleuses et des travailleurs. Il s'agit là d'un processus qui demande temps et persévérance. La Commission est consciente que le taux de connaissance de la loi au sein de la population en général dépend avant tout du degré d'avancement des travaux dans les entreprises. C'est pourquoi la Commission n'envisage de vérifier le taux de connaissance de la loi auprès de l'ensemble de la population que dans un avenir plus éloigné, laissant à ses actions le temps de porter fruit chez les clientèles cibles.

OBJECTIF 2

Faire en sorte que les travailleuses non syndiquées connaissent leurs droits et les recours existants

AXE D'INTERVENTION

Sensibiliser les travailleuses sur la loi et les recours

Les travailleuses non syndiquées constituent une clientèle particulière au regard de l'application de la loi. En effet, elles ne sont rattachées à aucune structure représentative et ne disposent souvent pas d'information et de soutien pour comprendre les enjeux de la loi et exercer leurs droits. Le mode actuel de cueillette de données ne permet pas à la Commission de distinguer les travailleuses syndiquées de celles qui ne sont pas membres d'une organisation syndicale. Les données sur les travailleuses sont donc présentées de façon globale.

Indicateur stratégique :

DEGRÉ DE SENSIBILISATION DES TRAVAILLEUSES

La Commission dispose de deux moyens pour dresser le portrait approximatif du degré de connaissance de la loi auprès de cette clientèle et de dégager une progression dans le temps : les demandes de renseignements et les demandes de publications destinées spécialement aux travailleuses.

Demandes de renseignements des travailleuses (accueil, téléphone, courrier, courriel)

2000-2001	2001-2002
1 034	3 320

Le nombre des demandes de renseignements provenant des travailleuses a connu une hausse de 221 % au cours de l'année 2001.

Demandes de publications destinées aux travailleuses

Publications	2000-2001	2001-2002
Vos recours en vertu de la Loi sur l'équité salariale (dépliant – versions française et anglaise)	8 643	9 036
Rendre justice aux travailleuses du Québec (brochure – versions française et anglaise)	15 271	12 609
Total	23 914	21 645

Les demandes de publications destinées aux travailleuses ont connu une baisse de 9,5 % en 2001-2002.

Contexte

Les résultats présentés tendent à démontrer que l'intérêt des travailleuses pour la question de l'équité salariale s'est manifesté principalement par les demandes de renseignements.

Dans le cadre de la campagne publicitaire de l'automne 2001, une part de la publicité était conçue spécialement pour les travailleuses. L'effet de cette campagne auprès de cette clientèle s'est traduit par une hausse des demandes de renseignements durant la campagne et dans les mois qui ont suivi.

Alors que, pour les cinq premiers mois de l'année, la moyenne mensuelle des demandes de renseignements provenant des travailleuses s'établissait à 114, la progression de ces demandes en lien avec la campagne publicitaire de l'automne s'établit comme suit :

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
311	436	653	340

Par ailleurs, la Commission a prévu une activité de formation spécialement destinée aux travailleuses dans le cadre de la tournée de formation offerte aux personnes engagées dans la démarche d'équité salariale en 2000-2001. Des publicités ont été publiées dans les hebdomadaires des régions visitées et des messages invitant les travailleuses à s'inscrire ont été diffusés à la radio.

Ressources

Un peu plus de 180 000 $ ont été réservés pour le placement publicitaire destiné aux travailleuses sur une enveloppe supplémentaire de quelque 500 000 $ accordés à la Commission pour sa campagne publicitaire de l'automne 2001. Une partie importante de ce budget a servi à la parution de publicités dans des médias grand public destinés au lectorat féminin. De plus, des affiches ont été placées dans le métro de Montréal et sur les autobus de Québec et de Montréal.

Perspectives

Les travailleuses non syndiquées constituent une clientèle difficile à joindre. C'est pourquoi la Commission compte revoir la conception de ses messages et diversifier ses activités de communication dans le but d'augmenter la connaissance de la loi auprès de ces travailleuses.

La Commission entend, dès la prochaine année, affiner le mode de cueillette d'information, entre autres pour distinguer les demandes provenant des travailleuses syndiquées de celles provenant des travailleuses non syndiquées et pour cibler plus précisément leurs attentes.

De plus, la Commission se penchera plus particulièrement sur les besoins de formation et d'information des travailleuses non syndiquées afin de définir les mécanismes appropriés pour y répondre et d'élaborer des outils adaptés.

3

ASSURER LE TRAITEMENT EFFICACE DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS SOUMIS À LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE RESPECT DE LA LOI

OBJECTIF 1	AXE D'INTERVENTION
Effectuer les enquêtes dans les meilleurs délais	Réalisation des enquêtes

En vertu de la Loi sur l'équité salariale, les employeurs, les associations accréditées et les personnes salariées peuvent exercer deux types de recours en cas de conflit lié à l'application de la loi : le différend et la plainte.

Un différend peut être soumis à la Commission à la suite d'un désaccord pendant la démarche d'équité salariale, soit par les représentants des salariés ou de l'employeur au sein du comité d'équité salariale, soit par les représentants de l'employeur ou des salariés lorsqu'il y a réalisation conjointe d'un programme d'équité salariale.

Une plainte peut être adressée à la Commission lorsqu'il y a un doute sur le respect de la loi par un employeur, soit par une association accréditée lorsqu'il n'y a pas de comité d'équité salariale, soit par les personnes salariées elles-mêmes.

Le traitement des différends et des plaintes s'inscrit dans les engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, en termes de célérité et d'impartialité. De plus, la déclaration précise un délai de 48 heures pour la transmission d'un accusé de réception dans le cas des plaintes formulées à la Commission.

Indicateur stratégique :

DÉLAI DE TRAITEMENT

Les données compilées pour l'étude des crédits en mars 2002 font état d'un total de 82 différends déposés à la Commission : 54 l'ont été avant le 21 novembre 2001 et 28, après cette date.

De ces dossiers, 31 sont fermés : 15 ont été retirés par la partie requérante, huit ont été réglés en conciliation et huit ont fait l'objet d'une décision de la Commission.

En ce qui a trait aux plaintes, la même compilation fait état de 624 plaintes reçues par la Commission : 61 avant le 21 novembre 2001 et 563 après cette date. Un total de 33 dossiers ont été fermés : 20 ont été retirés par la partie requérante, un a été réglé par la conciliation et 12 ont fait l'objet d'une décision de la Commission. Les 591 autres plaintes sont actuellement traitées par sept personnes chargées des enquêtes.

La Commission ne dispose actuellement pas d'un historique suffisant pour établir un délai de traitement moyen.

Contexte

L'année 2001-2002 a été marquée par la mise en place d'un processus pour le traitement des plaintes et des différends à la Commission. Celui-ci prévoit l'utilisation d'un formulaire, l'ouverture du dossier, l'étude de recevabilité et l'enquête proprement dite.

La Commission étant présentement en révision de processus et en recrutement de personnel, il ne lui est pas possible d'établir des délais de traitement à moyen terme et de fixer des indicateurs précis sans que le processus soit solidement implanté, que les ressources humaines aient acquis une expérience suffisante et qu'un programme de vérification du suivi des décisions de la Commission soit élaboré et opérationnel.

Perspectives

La Commission entend suivre de près l'évolution des enquêtes en ce qui a trait au traitement des plaintes et des différends. Entre autres, elle prévoit raffiner ses outils de gestion et envisager différentes avenues afin d'accélérer les enquêtes en cours. La Commission portera également une attention particulières aux ressources humaines affectées à ces dossiers et évaluera les gestes à poser en termes de formation et d'affectation afin d'améliorer les délais de traitement. De plus, la Commission devra se doter d'un programme de vérification destiné à des entreprises choisies au hasard et visitées par la suite.

Dans le contexte actuel, la Commission croit être en mesure de préciser des indicateurs stratégiques et d'évaluer sa performance dans le temps au cours des deux dernières années du plan stratégique, soit 2003 et 2004.

OBJECTIF 2

Favoriser le règlement des plaintes et des différends par l'entremise de la conciliation

AXE D'INTERVENTION

Règlement des plaintes et des différends

La Commission a mené un projet pilote de conciliation dont peuvent profiter les parties dans certaines circonstances et sur une base volontaire. Ce projet pilote vise à permettre aux parties de régler efficacement et rapidement une plainte ou un différend. Cette démarche s'inscrit dans la perspective des objectifs de la Loi sur l'équité salariale et relève de la volonté de favoriser des relations harmonieuses entre les parties.

Indicateur stratégique :

TAUX D'ACCEPTATION DE L'OFFRE DE CONCILIATION PAR LES PARTIES

Les données colligées entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002 révèlent que la conciliation a été proposée dans 54 dossiers, soit 66 % des dossiers de différends.

La conciliation a été acceptée par les parties dans 44 dossiers (81 %) et refusée dans dix dossiers (19 %).

De l'ensemble des dossiers traités en conciliation en 2001-2002, il y a eu entente dans 85 % des cas (11 dossiers) et la conciliation a échoué dans seulement 15 % des cas (2 dossiers).

Au 31 mars 2002, 25 dossiers étaient en traitement au service de la conciliation de la Commission.

Le taux d'acceptation élevé de l'offre de conciliation témoigne de la justesse de la Commission de miser sur un règlement harmonieux des conflits plutôt que de recourir uniquement au processus d'enquête. Il révèle également un désir marqué de dialogue chez les parties qui ne peut qu'être favorable à l'atteinte de l'équité salariale.

Contexte

Le projet pilote de conciliation élaboré par la Commission a connu une intégration progressive au processus administratif de traitement des plaintes et des différends au cours de l'année. Bien que, dans le cadre du projet pilote, l'offre de conciliation soit faite autant dans le cas d'une plainte que d'un différend, la pratique a dégagé une tendance favorisant le règlement des différends plutôt que des plaintes. La Commission a en effet constaté que la dynamique propre aux plaintes et leur caractère conflictuel ne se prêtaient pas à l'offre de conciliation, d'où la nécessité de faire intervenir directement le service des enquêtes.

À la lumière des résultats obtenus par le projet, la Commission offre maintenant le recours à la conciliation dans la totalité des dossiers de différends qui lui sont soumis et dans les dossiers de plaintes qui permettent un règlement par la conciliation.

Perspectives

Au cours des trois prochaines années, la Commission entend maintenir le taux d'acceptation de son offre de conciliation au niveau actuel. Elle compte cependant élargir son offre aux parties concernées et augmenter le nombre de différends qui pourront être traités par la voie de la conciliation. Pour ce faire, elle envisage d'affecter des ressources humaines additionnelles pour répondre aux demandes de conciliation dans les meilleurs délais. Elle tentera également d'évaluer la possibilité de définir des moyens apparentés à la conciliation pour venir en aide aux personnes salariées travaillant dans des milieux non syndiqués.

OBJECTIF 3	AXE D'INTERVENTION
Préciser et mettre en place des mécanismes de traitement efficaces d'ici le 21 novembre 2001	Développement des mécanismes nécessaires au respect de la loi

Indicateurs stratégiques :

DEGRÉ DE DÉVELOPPEMENT DES MÉCANISMES – DEGRÉ D'EFFICACITÉ DES MÉCANISMES

De 1er avril 2001 au 31 mars 2002, la Commission a mis l'accent sur l'élaboration des mécanismes et des procédures de traitement des plaintes et des différends.

La Commission poursuit donc l'élaboration de ses mécanismes et reporte à la deuxième année de son plan stratégique la mesure du degré d'efficacité de ces derniers.

Contexte

Compte tenu de l'échéance du 21 novembre 2001 pour terminer les travaux et commencer le versement des ajustements salariaux, la Commission considérait comme prévisible une augmentation significative du nombre de plaintes après cette date.

La Commission a dû franchir une étape d'expérimentation qui a conduit à une révision de son processus de traitement des plaintes et des différends. Pour assurer l'élaboration de moyens efficaces de traitement, la Commission a constitué, au début de l'année 2001, un groupe de travail auquel participait une ressource spécialisée venant de l'extérieur. Après avoir étudié les pratiques de traitement des plaintes et des différends d'organismes apparentés, le groupe de travail a examiné chacun des éléments du processus ainsi que les modes de traitement en cours à la Commission.

À partir des recommandations formulées, la Commission a conçu un nouveau formulaire permettant de faciliter la cueillette des renseignements. De nouveaux procédés sont actuellement mis en application et expérimentés. Les nouveaux mécanismes concernent notamment l'accueil et l'information pour les personnes qui désirent formuler une plainte ou un différend, l'enquête menée auprès des parties, la formation du personnel et le processus décisionnel. Pour rendre ces mécanismes pleinement opérationnels, la Commission a dû s'engager dans une réorganisation des ressources humaines affectées à ces dossiers.

Perspectives

Au cours des prochains mois, la Commission évaluera les mesures mises en place et apportera les ajustements nécessaires à la lumière des expériences vécues et des circonstances observées.

Bien que le nombre de personnes chargées des enquêtes ait augmenté en cours d'année, il devient impératif que l'effectif consenti soit recruté. Il est aussi possible que l'augmentation du volume de plaintes en fin d'année oblige la Commission à embaucher de nouvelles ressources occasionnelles afin d'assurer un service de qualité à ses clientèles.

De plus, les activités de formation destinées à ces personnes se poursuivront au cours de l'année 2002-2003 et seront également accessibles aux personnes qui se joindront à l'équipe en cours d'année.

4

OPTIMISER LA PERFORMANCE DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

OBJECTIF 1	AXE D'INTERVENTION
Renforcer la communication interne	Communication interne

La planification stratégique 2001-2004 prévoit le renforcement des mécanismes de communication interne permettant aux gestionnaires et aux membres du personnel d'avoir une compréhension commune de la mission de la Commission, de la nature et du niveau des services à offrir et favorisant l'adhésion du personnel aux objectifs organisationnels.

Indicateur stratégique :

TAUX DE SATISFACTION DU PERSONNEL

En cette année cruciale de l'application de la Loi sur l'équité salariale, la Commission a plutôt concentré ses énergies dans la réalisation de ses activités destinées aux clientèles externes tout en conservant à son agenda la nécessité d'élaborer des moyens pour faciliter la communication interne.

Contexte

Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, la communication interne n'a pas connu de changements particuliers au sein de la Commission. Celle-ci dispose d'un site intranet donnant accès aux formulaires, aux documents administratifs et aux adresses de courrier électronique du personnel. Par ailleurs, les réunions de services et le courrier électronique constituent les moyens les plus utilisés pour assurer la transmission de l'information.

Néanmoins, l'utilisation des nouvelles technologies en matière de communication comportant des avantages indéniables tant pour la rapidité que pour l'accessibilité de l'information, la Commission a décidé d'investir dans le développement de son site intranet.

Perspectives

Au cours de l'année 2002-2003, la Commission compte réactualiser sa politique de communication interne dans la perspective d'un accroissement de sa performance en lien avec les différentes orientations du *Plan stratégique 2001-2004*. L'adhésion de la direction de la Commission à la nouvelle politique de communication interne et la définition de nouvelles orientations permettra de poser les gestes favorisant un renforcement de la communication interne.

L'ensemble des mesures mises de l'avant par la direction devrait permettre non seulement d'améliorer l'efficacité de l'organisation du travail et la circulation de l'information mais aussi de développer le sentiment d'appartenance du personnel et une adhésion à la mission, aux valeurs et aux objectifs de l'organisation.

OBJECTIF 2	AXE D'INTERVENTION
Assurer la qualité des services aux clientèles	Développement des outils de mesure de la qualité des services aux clientèles

La Commission de l'équité salariale offre une diversité de services adaptés à des clientèles dont les besoins sont différents. Elle a la responsabilité de s'assurer de la qualité de ses services en ce qui a trait, entre autres, à l'information qu'elle diffuse, aux documents qu'elle publie, aux activités de formation qu'elle organise ainsi qu'aux services de conciliation et de traitement des différends et des plaintes qu'elle offre à ses clientèles.

L'attention portée par la Commission aux plaintes concernant les services qu'elle offre s'inscrit dans la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Indicateur stratégique :

TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTÈLES

Dans la première année d'application de son plan stratégique, la Commission n'a pas mis en place les outils lui permettant d'évaluer de façon systématique le taux de satisfaction de ses clientèles quant à la qualité de ses services.

Les activités de formation offertes par la Commission aux chefs d'entreprise, aux représentants syndicaux ainsi qu'aux travailleuses ont cependant fait l'objet d'une évaluation afin de connaître l'opinion des participantes et des participants sur le contenu des modules de formation et sur la qualité des présentations.

Les fiches d'évaluation élaborées par la Commission visaient essentiellement à recueillir des éléments de nature qualitative. Les données recueillies au terme des sessions montrent que, dans l'ensemble, les participantes et les participants ont été satisfaits des activités d'information et de formation. Les commentaires vont dans le sens d'une présentation stimulante et bien structurée et d'une vulgarisation adéquate des concepts. On a également souligné le dynamisme et l'esprit d'équipe des formatrices et des formateurs.

Par ailleurs, en ce qui concerne le traitement des plaintes à l'égard de la qualité des services offerts par la Commission, une seule plainte a été soumise à la responsable en 2001-2002. Dans cette plainte, on reprochait à la Commission le délai de traitement relatif à un dossier de plainte pour discrimination salariale déposée en vertu de l'article 19 de la Charte des droits et libertés de la personne. La plaignante a retiré cette plainte en mars 2002 puisque, à la suite de l'intervention de la Commission, elle a obtenu satisfaction auprès de son employeur.

Contexte

La fiche d'évaluation a été utilisée dès le début de la tournée de formation en octobre 2000. Elle avait pour but d'obtenir des indications sur le contenu des modules de formation et sur la performance des équipes de formatrices et de formateurs afin d'apporter les correctifs nécessaires en cours de tournée.

En ce qui a trait à la qualité des services, la Commission s'est sensibilisée aux pratiques existantes de traitement des plaintes formulées par le public.

Perspectives

Dans un premier temps, la Commission entend élargir les moyens d'évaluer le taux de satisfaction des chefs d'entreprise envers les services offerts (Orientation 1, Objectif 1 du *Plan stratégique 2001-2004*) à l'ensemble de ses clientèles. Les outils utilisés permettront d'analyser l'information recueillie et seront adaptés aux particularités de chaque groupe et, le cas échéant, la Commission envisage d'élaborer des moyens afin de connaître le taux de satisfaction d'une clientèle donnée.

Plus particulièrement en ce qui a trait aux activités de formation, la Commission compte établir certaines priorités afin de donner suite aux suggestions formulées par les participantes et les participants.

De plus, la Commission entend poursuivre le développement des mécanismes internes de traitement des plaintes liées à ses services en étant à l'écoute des commentaires et des plaintes des citoyennes et des citoyens.

OBJECTIF 3	AXE D'INTERVENTION
Accroître l'intégration des compétences et l'adhésion du personnel aux objectifs de la Commission	Développement d'une culture organisationnelle

Premier indicateur stratégique :

DEGRÉ D'INTÉGRATION DES COMPÉTENCES

La Commission n'a pas déterminé de cible en ce qui a trait au degré d'intégration des compétences en 2001-2002. Les mécanismes déjà en place, tels que les comités de travail, permettant de favoriser cette intégration dans certains dossiers, ont été maintenus, mais la Commission n'a procédé à aucun changement significatif à ce chapitre.

Deuxième indicateur stratégique :

DEGRÉ D'ADHÉSION AUX OBJECTIFS

Le degré d'adhésion aux objectifs de la Commission n'a pas fait l'objet d'une évaluation cette année. Cet élément demeure étroitement lié au renforcement de la communication interne (Objectif 1) qui s'inscrit dans les projets auxquels compte s'attaquer la Commission au cours de la prochaine année.

Contexte

L'arrivée d'une nouvelle présidente au sein de l'organisation a permis de revoir certains processus en termes d'organisation du travail et de mobilisation du personnel à l'égard de la mission, des valeurs et des objectifs poursuivis par la Commission. À cet effet, une rencontre a eu lieu afin de communiquer la vision et les orientations de la direction à l'ensemble du personnel.

Perspectives

En 2002-2003, des mécanismes élargis permettant une meilleure coordination des différentes ressources devraient favoriser une intégration des compétences et une coopération renforcée entre les différentes unités administratives, notamment dans le cas des activités qui requièrent des expertises diverses.

OBJECTIF 4	AXE D'INTERVENTION
Améliorer la performance de l'organisation du travail	Consolidation des processus administratifs et des mécanismes de planification et de suivi

Indicateur stratégique :

DEGRÉ DE PERFORMANCE

En cette première année d'application du *Plan stratégique 2001-2004*, la Commission s'applique à mettre en place les mécanismes lui permettant de mesurer son degré d'appréciation du public et son degré de performance afin d'établir des comparaisons dans le temps.

Contexte

L'implantation du nouveau cadre de gestion dans la fonction publique exige que la Commission se dote d'un système de contrôle adéquat pour assurer la pertinence et la fiabilité de la reddition de comptes. Elle devra revoir les systèmes d'information de gestion pour assurer le suivi et déterminer les mécanismes d'ajustements pour rendre compte de l'évolution et du niveau d'atteinte des résultats.

En 2001-2002, la Commission a également poursuivi la mise en place et le développement de son système de suivi de dossiers conçu par la Direction générale des services informatiques gouvernementaux (DGSIG). Il lui reste à déterminer les moyens d'augmenter l'efficacité du système.

Par ailleurs, une politique de gestion des documents a été adoptée en 2001-2002 afin d'encadrer la gestion des documents administratifs, quel que soit le support de l'information (numérique ou papier). Cette dernière permet d'accroître la performance de la Commission.

Ressources

Dans le dossier du développement de son système de suivi de dossiers conçu par la DGSIG, un montant de 34 000 $ a été consenti en 2001-2002 pour finaliser l'implantation du système et 35 000 $ ont été utilisés pour assurer son évolution et son entretien.

Perspectives

D'autres investissements sont prévus en 2002-2003 dans le système de suivi de dossiers afin d'intégrer les différentes étapes du processus de traitement des plaintes et des différends et d'optimiser les fonctions du système pour répondre aux besoins d'information de gestion et de reddition de comptes.

Dans le cadre de l'implantation progressive de la modernisation de la gestion publique, la Commission vise à mettre en place les mécanismes permettant d'assurer la gestion des risques et des contrôles de l'organisation. Ces projets s'inscrivent également dans l'objectif d'amélioration de la performance de la Commission et seront amorcés au cours de la prochaine année en prenant en compte les ressources disponibles à la Commission.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION

PRÉAMBULE

L'adoption du Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de l'équité salariale exprime l'adhésion de chacun d'eux aux normes d'éthique et de déontologie établies aux articles 80 et 86 de la *Loi sur l'équité salariale* (L.R.Q., c. E-12.001) et au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* édicté par le Décret numéro 824-98 adopté le 17 juin 1998.

1. Le présent code a pour objet de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité des membres de la Commission en privilégiant des normes élevées de conduite.

2. Les membres de la Commission doivent s'occuper exclusivement des devoirs de leurs fonctions et les exercer à plein temps.

3. Un membre de la Commission est tenu d'exercer ses fonctions dans le respect des principes d'éthique et des règles de déontologie prévus par la loi, le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Un membre remplit son rôle avec rigueur, probité et dignité, dans la tradition d'accessibilité et de célérité attendue du public.

5. Un membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

6. Un membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

   Dans la manifestation publique de ses opinions politiques, un membre doit faire preuve de réserve.

7. Nul membre ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission.

   Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si cet intérêt lui échoit par succession ou par donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

8. Un membre doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   L'expression « situation de conflit d'intérêts » vise une situation dans laquelle un membre de la Commission a un intérêt privé ou personnel suffisant dans un organisme, une entreprise ou une association qui pourrait influencer ou sembler influencer l'exercice de ses fonctions officielles.

   Il y a conflit d'intérêts notamment lorsque :

   - le membre peut, eu égard à une situation donnée, en retirer des bénéfices financiers personnels;
   - le membre peut utiliser son pouvoir de décision ou son influence à l'avantage de groupes ou de personnes avec qui il a des liens d'affaires, d'amitié ou de parenté;
   - le membre peut utiliser à son profit personnel les informations auxquelles il a un accès privilégié en raison de ses fonctions.

9. Le membre doit dénoncer tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Le membre doit, dans les trente jours de son entrée en fonctions, compléter le formulaire de Déclaration d'intérêts mis à sa disposition par la Commission. Il doit également de sa propre initiative compléter de nouveau un tel formulaire si une nouvelle situation identifiée au premier alinéa est survenue depuis sa dernière déclaration.

   La Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies en application du présent article.

10. Un membre s'abstient de prendre part aux délibérations de la Commission sur tout sujet où sa partialité pourrait être mise en doute notamment par :

    a) la représentation faite par la firme, le cabinet ou le bureau dont ce membre fait partie ou dont il a fait partie au cours des deux années précédentes;

b) l'exercice d'activités professionnelles auprès de toute personne visée ou concernée par le sujet au cours des deux années précédentes;

c) l'existence de relations privilégiées avec l'une des personnes visées ou concernées par le sujet ou avec son procureur au cours des deux années précédentes;

d) une prise de position publique se rapportant directement au sujet.

11. Un membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

12. Un membre ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

13. Un membre ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Un membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. Un membre doit, dans la prise de décision, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Un ex-membre qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

Il ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues au troisième alinéa du présent article, avec l'ex-membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le Président de la Commission doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres de la Commission.

18. La Commission doit rendre le présent code accessible au public et le publier dans son rapport annuel.

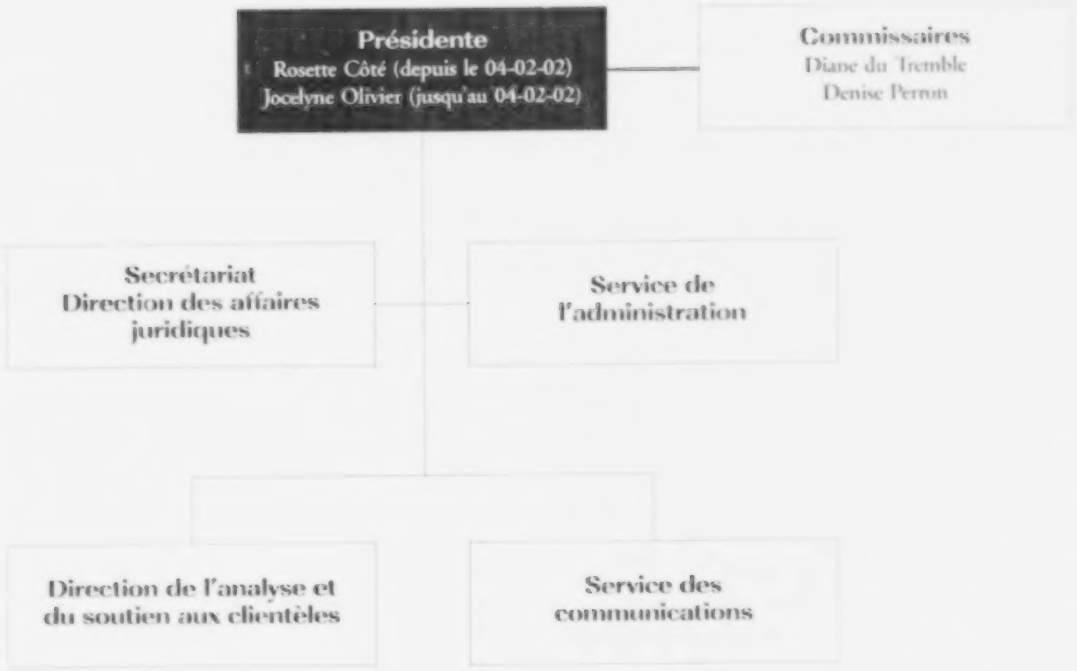
19. Le rapport annuel de la Commission doit en outre faire état du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leur décision et des sanctions imposées par l'autorité compétente ainsi que du nom des membres révoqués ou suspendus au cours de l'année.

20. Les membres en fonction à la date de l'entrée en vigueur du présent code, doivent, dans les trente jours de cette date, compléter le formulaire de Déclaration d'intérêts mentionné au deuxième alinéa de l'article 9.

21. Le présent code entre en vigueur le jour de son adoption par la Commission.[1]

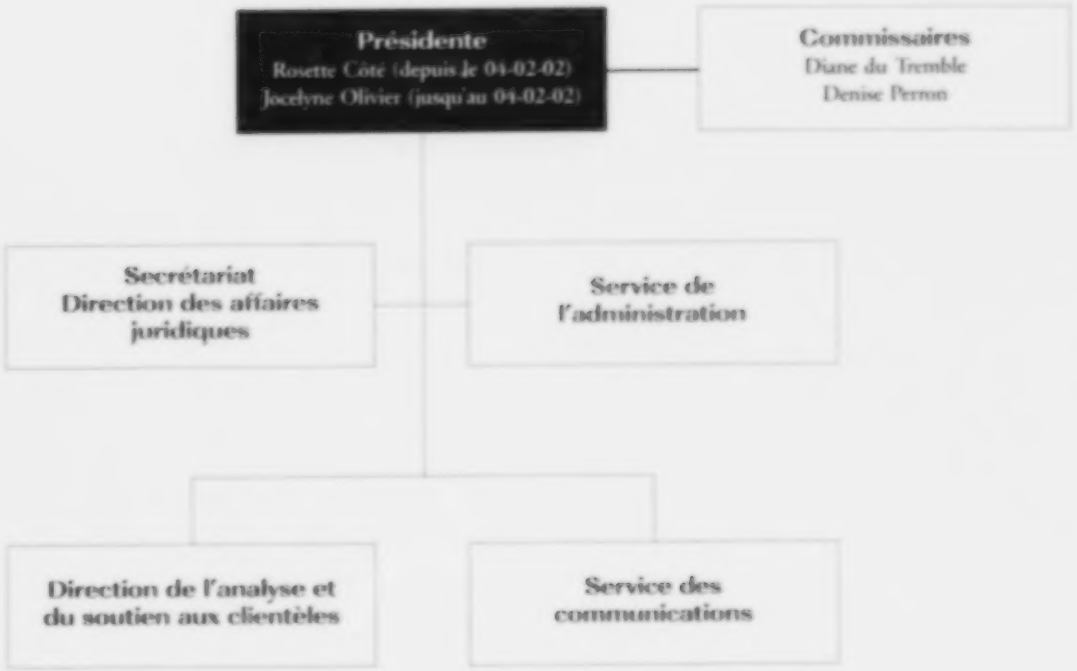
1. Le présent code a été adopté le 17 mars 1999 (résolution CES-30-5.2).

COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE



COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

ORGANIGRAMME



BUDGET 2001 - 2002

Rémunération		3 894 500 $
Fonctionnement	1 926 800 $	
Moins : amortissement	(114 600 $)	1 812 800 $
Immobilisation		235 000 $
Total		**5 942 300 $**

Effectifs autorisés	**67**

Budget de la Commission de l'équité salariale pour la période du 1er avril 2001 au 31 mars 2002.

LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

SOMMAIRE

Consciente de l'importance et de la diversité de sa mission, la Commission de l'équité salariale présente un sommaire de son exercice de planification stratégique pour les années 2001 – 2004. Cette planification est le fruit du travail de réflexion et d'analyse de l'ensemble du personnel de la Commission. Elle offre une vision des actions que la Commission entend mener au cours des prochaines années.

L'ÉQUITÉ SALARIALE : UN CHOIX DE SOCIÉTÉ

La Commission de l'équité salariale a été créée en avril 1997 afin d'administrer la Loi sur l'équité salariale adoptée en 1996. La loi a pour objet de corriger les écarts salariaux découlant de la discrimination systémique fondée sur le sexe à l'égard des personnes qui occupent des emplois majoritairement féminins au sein d'une même entreprise.

Essentiellement, la loi oblige les employeurs à réaliser un exercice qui leur permet d'identifier les écarts salariaux entre les catégories d'emplois à prédominance féminine et les catégories d'emplois à prédominance masculine dans leur entreprise et, s'il y a lieu, de procéder aux ajustements salariaux qui s'imposent.

LA MISSION

La Commission de l'équité salariale a pour mission de veiller à l'application de la loi et au maintien de l'équité salariale dans les entreprises de dix salariés ou plus.

Pour remplir cette mission, la Commission :

- prête assistance aux entreprises dans l'établissement des programmes d'équité salariale;
- diffuse l'information concernant la Loi sur l'équité salariale auprès de ses principales clientèles et de la population en général;
- mène des enquêtes, de sa propre initiative ou à la suite d'un différend ou d'une plainte, en vue de favoriser un règlement entre les parties;
- rend des décisions et donne des autorisations dans les cas prévus par la loi;
- conçoit des outils, effectue des études et réalise des recherches en vue de faciliter l'atteinte de l'équité salariale dans l'ensemble des entreprises;
- conseille le ministre du Travail sur toute question relative à l'équité salariale.

Les moyens d'intervention dont dispose la Commission pour accomplir ses activités sont :

- un encadrement législatif et réglementaire précis;
- une expertise professionnelle pour offrir du soutien aux clientèles;
- des outils de communication : publications, publicité, tournées d'information, participation à des activités publiques et à des expositions, rencontres avec les médias, conférences, formation, service de renseignements téléphonique;
- des instruments de concertation et de partenariat;
- un pouvoir de décision, de réglementation et de sanction.

Les principales clientèles de la Commission sont :

CLIENTÈLES DIRECTES :

- les travailleuses;
- les employeurs;
- les associations accréditées qui représentent les salariés.

CLIENTÈLES INDIRECTES :

- les groupes de femmes;
- les regroupements d'employeurs;
- les centrales syndicales;
- les associations professionnelles.

LES ENJEUX MAJEURS

Rappelons que la mission de la Commission de l'équité salariale, d'ici l'échéance du 21 novembre 2001, est essentiellement une mission de soutien dans l'application de la loi au sein des entreprises et qu'après cette date s'ajoutera une nouvelle dimension : le contrôle de l'application de la loi. En vue de cette échéance, la Commission doit intensifier les dispositifs et les moyens en vue de répondre aux attentes des clientèles en matière de soutien et d'information. Il importe également de mettre en place les mécanismes nécessaires pour assurer le contrôle de l'application de la loi et le maintien de l'équité salariale.

La Commission doit continuer d'insister sur son rôle d'accompagnement dans la démarche d'équité salariale tout en maintenant sa position de neutralité dans le traitement des plaintes et des différends qui lui sont soumis. L'effet de ce double rôle sur les attentes des clientèles visées entraîne un défi majeur : arriver à concilier des fonctions multiples pour répondre à des attentes élevées et diversifiées tout en faisant connaître le rôle et les limites de la Commission et en vulgarisant une notion aussi complexe que l'équité salariale.

Les enjeux majeurs auxquels la Commission est confrontée sont :

- être en mesure de répondre aux exigences liées à l'échéance du 21 novembre 2001 fixée par la loi;
- répondre, dans la mesure du possible, aux demandes de plus en plus complexes et de plus en plus personnalisées des diverses clientèles;
- diffuser de l'information auprès des travailleuses non syndiquées;
- être à l'écoute de l'évolution des besoins des clientèles et améliorer les mécanismes d'évaluation de la qualité des services;
- mieux faire connaître la Loi sur l'équité salariale et le rôle de la Commission dans la population en général et, plus particulièrement, auprès des clientèles;
- favoriser l'intégration maximale des compétences du personnel de la Commission;
- optimiser la performance de l'organisation.

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2001 - 2004

ORIENTATION 1

FACILITER L'APPLICATION DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE MAINTIEN DE L'ÉQUITÉ SALARIALE DANS LES ENTREPRISES VISÉES PAR LA LOI

En accroissant le service direct offert aux clientèles.

En assurant la formation du plus grand nombre de personnes-ressources possible dans les petites entreprises visées par la loi.

En complétant l'élaboration des outils nécessaires à la réalisation de l'exercice d'équité salariale d'ici juin 2001.

En offrant aux clientèles un soutien spécialisé dans les meilleurs délais.

En analysant la mise en œuvre de la loi dans les entreprises qui comptent de 10 à 49 personnes salariées d'ici le 30 juin 2002.

ORIENTATION 2 –

ASSURER UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA LOI SUR L'ÉQUITÉ SALARIALE

En accroissant la connaissance du principe de l'équité salariale et du rôle de la Commission.

En faisant en sorte que les travailleuses non syndiquées connaissent leurs droits et les recours existants.

ORIENTATION 3 –

ASSURER LE TRAITEMENT EFFICACE DES PLAINTES ET DES DIFFÉRENDS SOUMIS À LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE ET LE RESPECT DE LA LOI

En effectuant les enquêtes dans les meilleurs délais.

En favorisant le règlement des plaintes et des différends par l'entremise de la conciliation.

En précisant et en mettant en place des mécanismes de traitement efficaces des plaintes et des différends d'ici novembre 2001.

ORIENTATION 4 –

OPTIMISER LA PERFORMANCE DE LA COMMISSION DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

En renforçant la communication interne.

En développant des outils de mesure de la qualité des services aux clientèles.

En accroissant l'intégration des compétences et l'adhésion du personnel aux objectifs de la Commission.

En consolidant les processus administratifs et les mécanismes de planification et de suivi.

Annexe 5

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

NOTRE ENGAGEMENT À OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ AUX CITOYENNES

NOTRE MISSION

Créée en avril 1997, la Commission de l'équité salariale est responsable de l'administration de la Loi sur l'équité salariale.

Elle a pour principale mission de veiller à l'implantation et au maintien de l'équité salariale dans les entreprises au Québec. La Loi sur l'équité salariale a pour objet de corriger les écarts salariaux dus à la discrimination systémique fondée sur le sexe pour les personnes occupant des emplois majoritairement féminins.

Afin de s'acquitter de sa mission, la Commission :

- diffuse de l'information sur la loi et les étapes conduisant à l'atteinte de l'équité salariale;
- prête assistance aux entreprises et aux personnes associées à la démarche d'équité salariale;
- traite les différends et les plaintes soumis par les parties lorsqu'il y a mésentente relativement à l'application de la loi ou lorsque celle-ci n'est pas respectée dans l'entreprise;
- assure le traitement des plaintes concernant l'équité salariale dans les entreprises de moins de dix personnes salariées déposées en vertu de l'article 19 de la Charte des droits et libertés de la personne.

NOS CLIENTÈLES

La Commission de l'équité salariale travaille auprès de trois clientèles principales :

- les personnes salariées, principalement les travailleuses, qui bénéficieront, le cas échéant, de la correction des écarts salariaux;
- les employeurs, qui ont la responsabilité de réaliser l'équité salariale dans leur entreprise;
- les associations accréditées et les personnes qui sont associées à la démarche d'équité salariale.

La Commission reconnaît également qu'elle a la responsabilité d'informer et de sensibiliser l'ensemble de la population en ce qui a trait à la Loi sur l'équité salariale.

NOTRE ENGAGEMENT

La Commission de l'équité salariale entend offrir en tout temps un service courtois aux citoyennes et aux citoyens, axé sur la fiabilité et la diligence. À l'égard de toutes ses clientèles, la Commission s'engage à :

- répondre avec promptitude aux demandes de renseignements acheminées à notre service de renseignements téléphonique et, si les renseignements demandés nécessitent des recherches particulières, à transmettre la demande à notre service d'assistance spécialisée dans un délai de 24 heures;
- offrir un service d'assistance spécialisé qui, dans les meilleurs délais, prend en charge les demandes portant sur des questions ou des problèmes plus complexes;
- donner suite, dans les meilleurs délais, aux demandes de renseignements écrites qu'elle reçoit;
- expédier dans un délai de 48 heures les publications demandées par téléphone, par écrit ou par courrier électronique;
- transmettre une information claire et précise, en tenant compte des besoins exprimés;
- permettre l'accès au service de renseignements téléphonique les jours ouvrables de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30;
- permettre l'accès à une boîte vocale en vue de joindre rapidement le service correspondant aux besoins immédiats de la personne qui appelle : ligne de renseignements, inscription à une session de formation ou tout autre service offert par la Commission;
- favoriser une meilleure compréhension de la Loi sur l'équité salariale et à accompagner les personnes qui le désirent dans leur démarche en publiant des documents d'information générale sur la loi, des publications spécialisées et des guides rédigés dans un langage accessible;
- expliquer concrètement les dispositions de la loi en donnant des sessions d'information et de formation sur l'équité salariale et les étapes de la démarche d'équité salariale;
- rendre plus convivial son site Internet, notamment en facilitant l'accès à l'ensemble de ses publications, et à assurer une mise à jour constante du site;
- accroître le recours au service de conciliation, offert sur une base volontaire, pour régler avec célérité les différends et les plaintes qui lui sont soumis;
- assurer la protection des renseignements personnels dans toutes les activités touchant ses clientèles externes;
- transmettre dans les meilleurs délais aux parties concernées l'information sur l'évolution des dossiers relativement aux plaintes ou aux différends qui lui sont soumis, dans le respect des règles de la confidentialité.

Des services adaptés aux besoins des personnes salariées

La Commission s'engage à :

- diffuser de l'information accessible sur la Loi sur l'équité salariale ainsi que sur les obligations et les droits qui en découlent;
- transmettre, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception à toute personne salariée qui lui soumet une plainte en vertu de la loi;
- traiter avec célérité les plaintes et les différends formulés en vertu de la loi.

Des services adaptés aux besoins des personnes associées à la démarche d'équité salariale

La Commission s'engage à :

- mettre à la disposition des personnes intéressées des outils, tels que des guides, des activités de formation, un service de renseignements téléphonique et un service d'assistance spécialisée, pour faciliter leur démarche d'équité salariale;
- favoriser le règlement des plaintes et des différends par l'entremise de la conciliation.

L'évaluation de la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens

Considérant que la Commission vise à répondre le mieux possible aux besoins et aux attentes de la population, elle entend faire un bilan de ses activités et de l'appréciation de ses services et, au besoin, revoir sa déclaration de services.

Pour formuler une plainte concernant les services offerts par la Commission

En prenant des engagements clairs envers les Québécoises et les Québécois, la Commission a pour objectif premier d'offrir des services efficaces et empreints de professionnalisme et d'intégrité.

La mise en œuvre de l'équité salariale est cependant un processus complexe qui peut engendrer certains délais dans le traitement des demandes. Il peut également arriver qu'une personne ne soit pas entièrement satisfaite de la qualité des services offerts par la Commission.

Pour formuler une plainte à la Commission au sujet de ses services, il est possible de s'adresser directement à la personne responsable du service qui a traité la demande. La plupart du temps, cette démarche permettra de résoudre le problème. Si l'on n'obtient pas satisfaction auprès de cette personne, on peut également formuler une plainte par écrit et la transmettre à l'adresse suivante :

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 4e étage
Québec (Québec) G1R 6A1

Dans un souci d'amélioration constante, la Commission de l'équité salariale entend demeurer à l'écoute de toutes ses clientèles. C'est pourquoi elle s'engage à :

- communiquer dans un délai de 48 heures avec toute personne ayant formulé une plainte par écrit afin de préciser les causes de l'insatisfaction;
- tenter de trouver avec elle une solution;
- apporter les correctifs nécessaires au sein de l'organisation.

La Commission de l'équité salariale est là pour aider toute personne qui en fait la demande.

N'hésitez pas à communiquer avec nous.

Commission de l'équité salariale
200, chemin Sainte-Foy, 4e étage
Québec (Québec) G1R 6A1

De partout au Québec (sans frais) :
1 888 528-8765

Région de Québec : (418) 528-8765

Télécopieur : (418) 528-6999

Site Internet : www.ces.gouv.qc.ca

Courriel : equite.salariale@ces.gouv.qc.ca

Annexe 6

LISTE DES PUBLICATIONS DISTRIBUÉES EN 2001 - 2002

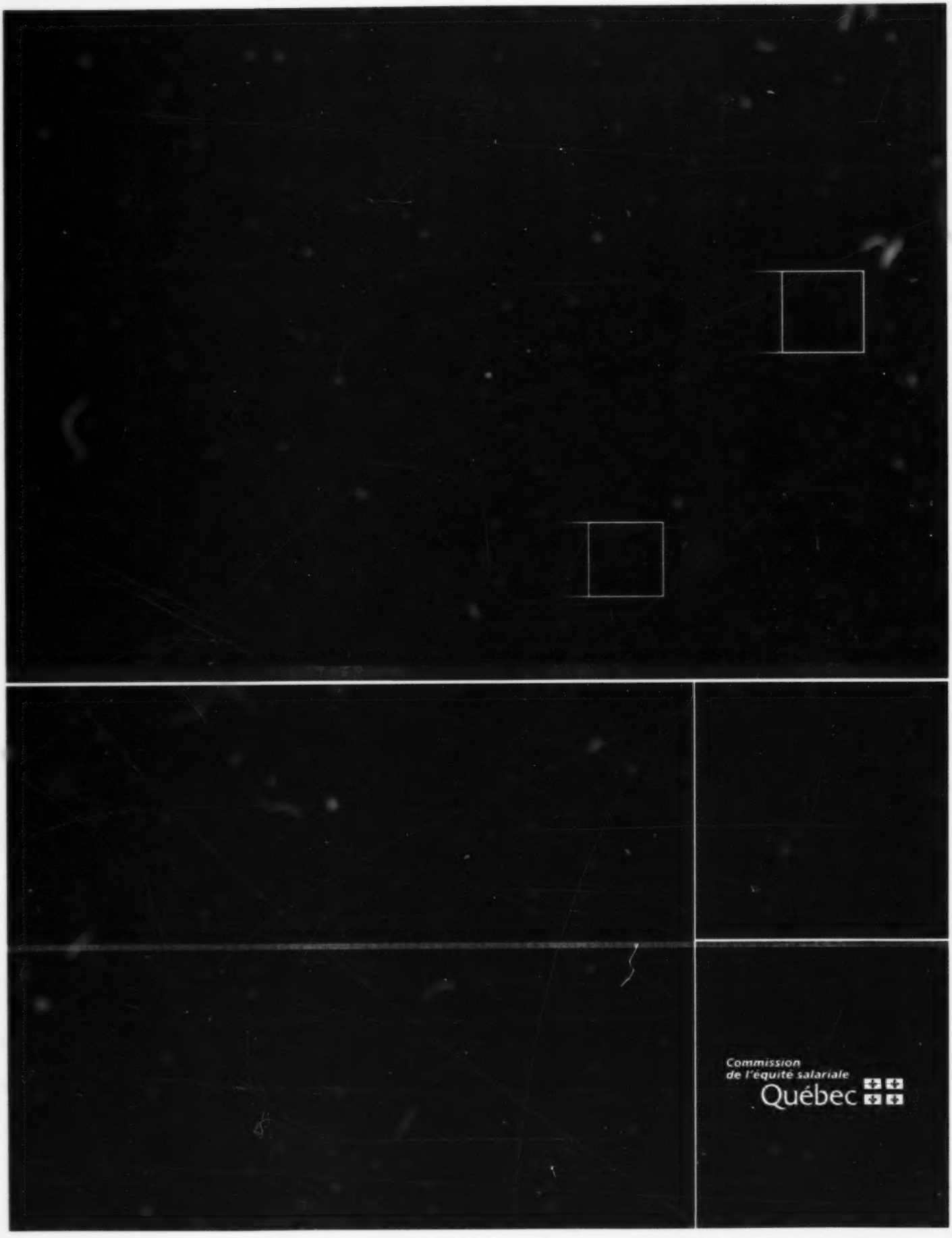
Note : les quantités indiquées incluent les données recueillies pour les mois de janvier, février et mars 2001.

Titre	Quantité
Affiche : Une obligation pour les employeurs	1 721
Affiche : Pay Equity Act - check it out	112
Affiche : L'équité salariale ça compte !	775
Guide abrégé pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées	5 637
Guide pour réaliser l'équité salariale dans les entreprises de 10 à 49 personnes salariées	14 932
Guide for Achieving Pay Equity in Enterprises With 10 to 49 Employees	1 079
Commission de l'équité salariale : Rapport annuel 2000	419
Commission de l'équité salariale : Rapport annuel 1999	27
Commission de l'équité salariale : Rapport annuel 1998	20
Commission de l'équité salariale : Rapport annuel 1997	21
Plan stratégique 2001-2004	1 361
Plan stratégique 2001-2004 – Sommaire	3 906
Notre engagement à offrir des services de qualité aux citoyennes et aux citoyens du Québec	3 932
Vers l'équité salariale - La Loi sur l'équité salariale : points saillants	19 179
Working Towards Pay Equity – Pay Equity Act : Highlights	2 418
Loi sur l'équité salariale - L.R.Q., chapitre E-12.001	80
Pay Equity Act - R.S.Q., chapter E-12.001	27
Démarche type pour réaliser l'équité salariale	7 740
Typical Procedure for Achieving Pay Equity	1 005
Bulletin d'information de la Commission de l'équité salariale - janvier 2001	1 372
Bulletin d'information de la Commission de l'équité salariale - octobre 2001	1 398
Bulletin d'information de la Commission de l'équité salariale - juin 2000	84
Bulletin d'information de la Commission de l'équité salariale – novembre 1999	26
Signet	821
La Commission de l'équité salariale - Un salaire égal pour un travail différent, mais équivalent	9 653
Vos recours en vertu de la Loi sur l'équité salariale, à l'intention des travailleuses	11 231
Recourses Available Under the Pay Equity Act	1 552
L'équité salariale - rendre justice aux travailleuses du Québec	15 396
Pay Equity a Matter of Fairness for Working Women in Québec	2 010
L'équité salariale - Une juste mesure	14 150
Equal Pay for Work of Equal Value, it's Only Fair!	1 290

Titre	Quantité
Info-Équité : Choix de la méthode, des outils d'évaluation et élaboration d'une démarche d'évaluation des catégories d'emplois à prédominance féminine et à prédominance masculine	3 590
Info-Équité : L'estimation des écarts salariaux	3 468
Info-Équité : La possibilité d'établir des programmes distincts d'équité salariale sur la base de disparités régionales	5 415
Info-Équité : Prendre en compte les caractéristiques et les exigences des emplois féminins	4 253
Info-Équité : Choix d'une ressource externe ou d'une firme-conseil	6 465
Info-Équité : L'affichage	6 578
Info-Équité : Comment lire l'affichage sur l'équité salariale	1 143
Info-Équité : Le contrôle des biais sexistes	3 931
Info-Équité : Déterminer le nombre de personnes salariées	22 786
Info-Équité : L'entreprise, en quelques mots…	5 467
Info-Équité : Comment lire le rapport d'équité salariale ou de relativité salariale de votre employeur	2
Questions-Réponses : Déterminer le nombre de personnes salariées	5 438
Questions-Réponses : Déterminer le nombre de programme(s) d'équité salariale requis	5 087
Questions-Réponses : Déterminer la composition du ou des comité(s) d'équité salariale	5 279
Questions-Réponses : Identifier les catégories d'emplois à prédominance féminine et les catégories d'emplois à prédominance masculine	6 100
Questions-Réponses : Afficher les résultats : identification des catégories d'emplois, etc. – Afficher l'ensemble des résultats	5 939
Questions-Réponses : Définir les modalités de versement des ajustements salariaux – Procéder au versement des ajustements salariaux	6 048
TOTAL	**220 363**

LISTE DES OUTILS PROMOTIONNELS ET DES AVIS EXPÉDIÉS EN 2001-2002

Carton de rappel des exigences de la loi	60 369
Carton de rappel de l'échéance	59 977
Carton faisant la promotion de la vidéocassette *L'équité salariale, une juste mesure*	1 034
TOTAL	**121 380**


Commission
de l'équité salariale
Québec